

## **Hinweise zu Beschwerden und Einsprüchen**

Mit dieser Erläuterung weisen wir sie auf Ihre Möglichkeiten der Beschwerde sowie des Einspruchs gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle von TERVIS hin

### **1. Beschwerden zu Leistungen von TERVIS**

Sie sind mit den Leistungen von TERVIS nicht zufrieden und wollen sich hierüber beschweren. Senden Sie uns bitte hierzu ein Schreiben mit dem Gegenstand Ihrer Beschwerde z.Hd. der Geschäftsführung. Sie können uns dieses auch als Fax oder E-mail zuleiten.

Sie erhalten eine Eingangbestätigung zu Ihrer Beschwerde. Im weiteren Verlauf werden wir ihre Beschwerde untersuchen und ggf. Maßnahmen ergreifen, um der Beschwerde abzuhelpfen oder Ihre Beschwerde als ungerechtfertigt zurückweisen. Zum Abschluss des Verfahrens werden wir Sie über den Verlauf, das Ergebnis sowie die getroffenen Maßnahmen informieren.

Das Personal, welches Gegenstand Ihrer Beschwerde ist, ist nicht mit der Bearbeitung der Beschwerde befasst.

### **2. Beschwerden zu zertifizierten Unternehmen**

Sie sind mit dem Qualitätsmanagementsystem eines von uns zertifizierten Unternehmens nicht einverstanden und wollen sich bei uns über das Unternehmen beschweren. Ihre Identität wird nicht an das Unternehmen weitergegeben, wohl aber eine Schilderung des Vorgangs. TERVIS übernimmt keine Gewähr dafür, dass das betreffende Unternehmen aus der Schilderung des Zusammenhangs nicht auf Ihre Identität Rückschlüsse ziehen kann.

Senden Sie und bitte hierzu ein Schreiben mit dem Gegenstand Ihrer Beschwerde z.Hd. der Geschäftsführung. Sie können uns dieses auch als Fax oder E-mail zuleiten.

Sie erhalten eine Eingangbestätigung zu Ihrer Beschwerde. Im weiteren Verlauf werden wir Ihre Beschwerde untersuchen indem wir Kontakt zu dem zertifizierten Unternehmen aufnehmen und den Sachverhalt aufklären und ggf. Maßnahmen einfordern, um den Gegenstand der Beschwerde abzuhelpfen oder auch Ihre Beschwerde als ungerechtfertigt zurückweisen.

Zum Abschluss des Verfahrens werden wir Sie über den Verlauf, das Ergebnis sowie die getroffenen Maßnahmen informieren. Sie erhalten jedoch keine Auskünfte zu den Gegebenheiten des Unternehmens oder zu Ergebnissen von Audits o.ä.

Das Personal, welches Gegenstand Ihrer Beschwerde ist, ist nicht mit der Bearbeitung der Beschwerde befasst.

### **3. Einspruch**

Als Unternehmen, welches sich im Zertifizierungsverfahren befindet oder bereits über ein Zertifikat verfügt, haben sie das Recht gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle einzusprechen.

Aus einem Einspruch erwachsen Ihnen keine Nachteile.

Senden Sie und bitte hierzu ein Schreiben mit dem Gegenstand Ihrer Beschwerde z.Hd. Leitung Zertifizierungsstelle. Sie können uns dieses auch als Fax oder E-mail zuleiten.

Sie erhalten eine Eingangbestätigung zu Ihrem Einspruch. Im weiteren Verlauf werden wir den Vorgang untersuchen und ggf. Maßnahmen ergreifen, um dem Einspruch abzuhelpfen oder Ihren Einspruch als ungerechtfertigt zurückweisen. Zum Abschluss des Verfahrens werden wir Sie über den Verlauf, das Ergebnis sowie die getroffenen Maßnahmen informieren.

Das Personal, welches die ursprüngliche Entscheidung getroffen hat, ist nicht mit der Bearbeitung Ihres Einspruchs befasst.