

## Erklärungen der Geschäftsleitung der TÜV NORD CERT GmbH

### Unparteilichkeit der Zertifizierungsstellen der TÜV NORD CERT GmbH

Die Entscheidungen der Zertifizierungsstellen der TÜV NORD CERT GmbH beruhen auf objektiven Nachweisen der Konformität (oder Nichtkonformität), die durch die Zertifizierungsstellen festgestellt werden; sie werden nicht beeinflusst durch andere Interessen oder andere Seiten. Sie sind unabhängig von jeglichem Druck kommerzieller, finanzieller und sonstiger Art.

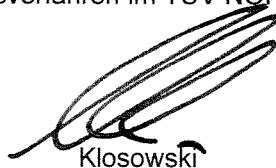
### Beschwerden und Einsprüche

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Beschwerden und Einsprüche, die an ihn herangetragen werden, gleichgültig über welches Medium, im zentralen EDV-System zu erfassen. Diese werden dann an die für das Arbeitsgebiet zuständige Führungskraft weitergeleitet und von ihr gemäß internen Regelungen bearbeitet. Die Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs wird in dem elektronischen System dokumentiert und archiviert.

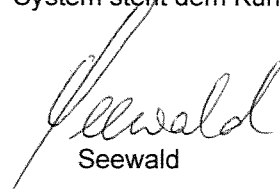
Kann keine Einigung zwischen dem Beschwerdeführer / Einsprechenden und der TÜV NORD CERT GmbH herbeigeführt werden, wird wie folgt weiter verfahren:

- bei Zertifizierungsverfahren im TÜV CERT-System wird entsprechend § 13 der Satzung der TÜV CERT eine Entscheidung der Schiedsstelle der TÜV CERT veranlasst (siehe Schiedsstellenordnung im TÜV CERT Rahmenhandbuch)
- bei Zertifizierungsverfahren im TÜV NORD CERT-System steht dem Kunden gemäß AGB der Rechtsweg offen.

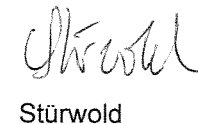
Essen, den 10.03.08



Klosowski



Seewald



Stürwold



Wielpütz

Geschäftsleitung