



Umgang mit Beschwerden

Die Beschwerde ist in der Wirtschaft die negative Äußerung von Kunden, Lieferanten oder Dritten über ein Unternehmen, dessen Produkte/Dienstleistungen oder Personal.

Die Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers. Beschwerden werden als Chance zur Verbesserung gesehen.

Sollten Sie eine Beschwerde über einen unserer Kunden, Mitarbeiter, Zertifikatsver- sendung und/oder unserer Dienstleistung o.ä. haben so stehen Ihnen folgende Opti- onen zur Auswahl:

- Postadresse
- allen üblichen E-Mail-Postfächern
- Einspruchsmail beschwerdestelle@primecert.de auf der Homepage

Geben Sie bitte folgendes an:

- Ihre Firmendaten
- Ihre Kontaktdaten
- Einspruchsursache
- Sofern vorhanden Belege zur Begründung Ihrer Beschwerde

Sofern wir Rückfragen an Sie haben, wird Sie unser ZSL direkt kontaktieren.

Die PrimeCert GmbH stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Um- gang mit Beschwerden einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchge- führt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben. Die Auswahl der Per- sonen ist abhängig von Art und Inhalt der Beschwerde.

Für die Bearbeitung der Beschwerde gelten folgende Fristen:

- eine schriftliche Bestätigung zum Eingang der Beschwerde (zeitnahe E-Mail 1- 2 Tage).
- Einen formellen Abschlussbericht mit den aus der Beschwerde resultierenden Maßnahmen (nach der Präsentation in der monatlichen Gesellschafterversammlung)
- Sollte sich die Entscheidung länger als einen Monat hinauszögern erhält der Kunde einen Bericht über den Fortschritt der Bearbeitung

PrimeCert 01.12.2022