

Die DSS GmbH hat innerhalb seines QM-Systems ein Beschwerdemanagement eingeführt.

Die wesentlichen und den Kunden betreffenden Regelungen, die im Falle

- seiner Beschwerde (Nichteinverständnis des Kunden mit dem Verhalten des Mitarbeiters der DSS GmbH oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung) oder
- seiner Beschwerde als Dritter über einen von der DSS GmbH zertifizierten Kunden oder
- seines Einspruchs (Nichteinverständnis eines Kunden mit der inhaltlichen Zertifizierungsentscheidung)

zum Tragen kommen, sind:

- Der Kunde wird im Falle einer Beschwerde / eines Einspruchs gebeten, sein Anliegen in schriftlicher Form an info@dss-zertifizierung.de oder postalisch an DSS GmbH, Schreinerweg 8, 76076 Ludwigshafen zu richten.
- Der annehmende Mitarbeiter der DSS GmbH, informiert unverzüglich die Geschäftsführung und den Leiter der Zertifizierungsstelle über den Sachverhalt.
- Die Geschäftsführung bearbeitet die Beschwerde. Sofern die Angelegenheit nicht kurzfristig zu erledigen ist, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung.
- Die Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs wird unter dem Gesichtspunkt bearbeitet, das Anliegen des Beschwerdeführers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare (Korrekturmaßnahme-)Maßnahme vorzuschlagen und umzusetzen
- Die Bearbeitung erfolgt erforderlichenfalls in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Mitarbeiter der DSS GmbH. Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeiter im Rahmen der Bearbeitung zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf.
- Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Antwort zu seinem Vorgang
- Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht einverstanden ist, kann er sich zunächst nochmals direkt an die Geschäftsführung der DSS GmbH wenden.
- Zur Lösung der Beschwerde wird anlassbezogen eine Beschwerdegremlium einberufen. Dies ist bestrebt den Sachverhalt neutral zu bewerten und ein befriedigende Lösung herbeizuführen.
- Darüber hinaus steht es dem Beschwerdeführer frei, direkten Kontakt zur akkreditierenden Stelle aufzunehmen