

Richtlinien für Einsprüche und Beschwerden

EcoControl ist dafür verantwortlich, alle erforderlichen Informationen (soweit möglich) zu sammeln und zu überprüfen, um die Beschwerde voranzutreiben oder gegen eine Entscheidung Berufung einzulegen.

Jede Beschwerde die bei EcoControl eingeht wird dazu genutzt um die den kontinuierlichen Verbesserungsprozess voranzutreiben und die Prozesse von EcoControl ständig zu verbessern. Infolgedessen führt EcoControl für jeden Einspruch und jede Beschwerde eine Ursachenanalyse durch, um nachhaltige Korrekturmaßnahmen zu finden.

EcoControl wird niemals versuchen, falsche Entscheidungen, Handlungen oder Verhaltensweisen zu vertuschen. EcoControl ist immer offen für echte Argumente. Das Hauptziel des EcoControl-Qualitätsversprechens ist es, ein gemeinsames Verständnis für Probleme zu erreichen. Interne oder externe Beschwerden werden mit Sorgfalt behandelt und die Person, die eine Beschwerde einreicht, wird niemals beschuldigt oder erhält einen schlechten Ruf. Die Entscheidung über den Einspruch muss von Personen getroffen oder überprüft und genehmigt werden, die nicht an der Zertifizierungsaktivität im Zusammenhang mit dem Einspruch beteiligt sind.

Mitteilung von Einsprüchen

Alle Kunden haben das Recht, gegen jede Zertifizierungsentscheidung Berufung einzulegen. Führen Einsprüche zu einer Korrektur der Zertifizierungsentscheidung, ist der Systeminhaber unverzüglich zu informieren.

Wenn Beschwerden im Zusammenhang mit der technischen Korrektheit von Bewertungsergebnissen stehen, wird der Systeminhaber unverzüglich nach Abschluss der Beschwerde informiert.

EcoControl informiert den Systeminhaber über Beschwerden und Einsprüche, indem es am Ende jedes Kalenderjahres eine Zusammenfassung der Beschwerden und/oder Einsprüche und der zu ihrer Bewältigung ergriffenen Maßnahmen vorlegt.