



Das sind Ihre Rechte

Wir möchten Sie über Ihre Rechte als Kunde informieren!

Vor dem Audit:

Ablehnung eines Auditors:

In begründeten Einzelfällen (persönlich bekannt, Mitbewerber, geschäftliche Beziehung, ...) haben Sie das Recht einen Auditor abzulehnen.

Bitte geben Sie in solchen Fällen in der Geschäftsstelle Bescheid. Benachrichtigen Sie uns unverzüglich, sodass wir umplanen und Ihnen einen anderen Auditor zuteilen können.

Rechtzeitige Terminierung:

In aller Regel wird von Auditorenseite versucht, Ihnen zwischen 1 bis 3 Wochen Vorlaufzeit zum Audit zu gewähren, damit Sie sich in aller Ruhe vorbereiten können. Ausgenommen hiervon sind eventuelle Stichproben oder Sonderaudits gemäß den jeweiligen Standards.

Nach dem Audit:

Abweichungsbericht

Sofern Abweichungen vorlagen, erhalten Sie nach dem Audit immer eine Kopie des Abweichungsberichtes für Ihre Unterlagen. Somit können Sie nachvollziehen, was von Ihrem Auditor festgestellt wurde und welche Maßnahmen Sie bis zu welchem Zeitpunkt für die Behebung noch durchführen müssen.

Prüfung auf Unparteilichkeit

Wenn Sie das Gefühl haben, Ihr Auditor oder Mitarbeiter der Geschäftsstelle lassen es bei Ihrer Beurteilung an Neutralität mangeln, wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an die Qualitätsmanagementbeauftragte (Sibylle Hübsch). Sie wird eine unabhängige Prüfung auf Unparteilichkeit vornehmen.

Auditbericht und Zertifikat

Sie haben, unabhängig von der Zertifizierungsentscheidung das Recht auf einen Auditbericht nach Abschluss der fachlichen Bewertung. Fragen Sie nach einer gewissen Zeit also gerne nach, wenn Sie noch keinen Bericht bekommen haben.

Immer:

Recht auf Vertraulichkeit

Ihre Daten werden von uns nach der Norm DIN EN 17065 mit größter Vertraulichkeit behandelt.

Beschwerderecht

Positive und negative Rückmeldungen nehmen wir selbstverständlich von Ihnen entgegen. Sollten aus Ihrer Sicht fachliche Gründe vorliegen, die eine Abweichung nicht rechtfertigen und konnte der Sachverhalt nicht im Audit geklärt werden, steht Ihnen die Geschäftsstelle als Ansprechpartner zur Verfügung!

Geben Sie auch gerne an unsere Qualitätsmanagementbeauftragte weiter, wenn Sie einen Mangel in der Arbeit der Geschäftsstelle sehen. Daten über Beschwerdeführer werden auf keinen Fall an Dritte weitergegeben. Ihre Eingabe geht dann in unser Beschwerdeverfahren. Probleme, die in unserem Einflussbereich liegen werden wir umgehend, soweit möglich, beheben bzw. verbessern.

Kontaktdaten Qualitätsmanagementbeauftragte:

Sibylle Hübsch
0711 849874-49
s.huebsch@alko-cert.de

