

Bearbeitung von Beschwerden

Fachliche Fragen, die sich als Abweichungen zu den Forderungen aus der Richtlinie ergeben, sind keine Beschwerden im Sinne des Beschwerdeverfahrens. In diesem Falle sei nochmals klargestellt, dass Swiss Lloyd grundsätzlich auch ingenieurtechnische Lösungen bewertet und akzeptiert.

Unser Zeichen/
our reference

☒: +

Swiss Lloyd nimmt Beschwerden, die sich aus dem Zertifizierungsprozess ergeben, sehr ernst.

2 Seite(n)/page(s)

Unter Beschwerden verstehen sich Kundenbeanstandungen, die den Ablauf des Zertifizierungsverfahrens bzw. Unklarheiten in von Swiss Lloyd zur Verfügung gestellten Dokumenten als auch Verbesserungsvorschläge im Ablaufverfahren. Für diese Anliegen stehen Ihnen verschiedene Wege zur Übermittlung zur Verfügung:

Landstraße 123
FL-9495 Triesen
T +423 399 03 13
F +423 399 03 98

1. Email: info@swiss-lloyd.org
2. Per Post an
SL Swiss Lloyd GmbH
Landstraße 123
9495 Triesen
Liechtenstein
3. Telefonisch: +423 399 03 13

Handelsregister/
Trade Register
Fürstentum
Liechtenstein
FL-0002.457.407-0

Geschäftsführer/
Managing Directors:
Udo A. Hafner
Jens-Uwe Groh
MWST.-Nr./VAT no.
58433

Alle Anliegen gelangen automatisch bei unserer Projektkoordinierung. Der Eingang Ihres Anliegens wird Ihnen per Email oder per Post bestätigt. Die zuständige Mitarbeiterin setzt sich den an Ihrem Fall involvierten Mitarbeitern in Verbindung, um die Ursachen für Ihre Beschwerde zu ermitteln. Innerhalb von 14 Tagen erhalten Sie einen Vorschlag, wie Ihre Beschwerde zusammen mit Ihnen gelöst werden kann.

Konto Nr. /account no.
50390034002
VP Bank
LI-9490 Vaduz
BIC: VPBVL12XXXX
IBAN:
LI67088055039003400
02

Sollte auf diesem Wege keine Lösung gefunden werden können, wird sich die Geschäftsleitung von Swiss Lloyd mit Ihnen in Verbindung setzen. Auf jeden Fall wird dann Ihre Beschwerde einer Lösung zugeführt.

Auch über Lösungen im Falle von Beschwerden wird der Beschwerdeführer schriftlich informiert.



F
L
CE
S

LIECHTENSTEIN
CERTIFICATION SERVICE
Akkreditierungsnummer: FLCES 003

Benannte Stelle
Notified Body
NB 2285

Handling of Complaints

Technical questions that result in deviations from the requirements of the guidelines are not considered complaints within the meaning of the complaint procedure. In this case, it should be reiterated that Swiss Lloyd fundamentally also evaluates and accepts engineering solutions.

Swiss Lloyd takes complaints arising from the certification process very seriously.

Complaints are understood to be customer objections concerning the course of the certification process or ambiguities in documents provided by Swiss Lloyd, as well as suggestions for improvements in the procedural workflow. Various ways are available for you to submit these concerns:

1. Email: info@swiss-lloyd.org
2. By post to:
SL Swiss Lloyd GmbH
Landstraße 123
9495 Triesen
Liechtenstein
3. By phone: +423 399 03 13

All concerns are automatically directed to our project coordination team. Receipt of your concern will be confirmed to you by email or post. The responsible staff member will contact the employees involved in your case to determine the causes of your complaint. Within 14 days, you will receive a proposal on how your complaint can be resolved together with you. If no solution can be found through this method, the management of Swiss Lloyd will contact you. In any case, your complaint will be resolved.

The complainant will also be informed in writing about the solutions in the case of complaints.