

3.0 Kundetilfredshed

3.1 Kundetilfredshed

Det er vigtigt, at kunderne er tilfredse med deres samarbejde med os.

Hvis kunderne eller andre brugere udtrykker utilfredshed med vores arbejde, skal medarbejderen i Kontrolinstansen registrere dette på en reklamationsrapport og afklare med ledelsen.

3.2 Reklamation

Enhver virksomhed, der har fået udstedt et godkendelsesbevis af Kontrolinstansen, eller har ansøgt om at blive godkendt, kan rejse en reklamationssag i forbindelse med f.eks. følgende:

- manglende anerkendelse af Kontrolinstansens ansøgning
- manglende anbefaling af godkendelse af kvalitetsledelsessystem (KLS)
- suspendering eller inddragelse af godkendelsesbevis
- tvistigheder i forbindelse med godkendelsesprocessen

Reklamationen skal ske skriftligt til Kontrolinstansen

Reklamationer behandles af daglig leder og registreres på en reklamationsrapport, som opbevares i sags- eller reklamationsmappe med henvisning til specifikke sag.

Reklamationsbehandling har altid første prioritet.

Reklamationer gennemgås med relevante medarbejdere til sikring af, at reklamationsårsagen ikke gentages.

Reklamationer vedr. daglig leder behandles af bestyrelsen.

3.3 Anke

Såfremt der mellem en virksomhed under godkendelsesordningen eller anden interessepart opstår stridsspørgsmål i forbindelse med godkendelses- eller overvågningsprocessen, udstedelse eller inddragelse af godkendelsesbevis, kan sagen af såvel kunde som kontrolinstans ankes til Sikkerhedsstyrelsens afgørelse.

Ankeinstans er: **Sikkerhedsstyrelsen, Esbjerg Brygge 30, 6700 Esbjerg**

Skemaer:

300.01 reklamationsrapport

Udarbejdet April 2020