

### **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 over vort arbejde, skal medarbejderen i virksomheden registrere dette på en reklamerationsrapport og afklare med ledelsen.

Daglig leder fastlægger i forbindelse med ledelsen evaluering fremgangsmåde og metode til at måle kundetilfredshed.

#### **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 virksomhedens 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 reklamerationsrapport, som opbevares i sags- eller reklamerationsmappe med henvisning til specifikke sag.

Reklamerationsbehandling har altid første prioritet.

Reklamerationer gennemgås med relevante medarbejdere til sikring af, at reklamerationsårsagen ikke gentages.

Reklamerationer vedr. ledelsen behandles af udvalg til varetagelse af upartiskhed.

#### **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, Nørregade 63, 6700 Esbjerg**