

# Process för klagomålshantering

## Syfte

Att beskriva processen för klagomålshantering, inklusive att ta emot, utvärdera, undersöka och besluta vilka åtgärder som ska vidtas som svar på klagomålet.

## Omfattning

Denna process gäller för klagomål som rör Interteks certifieringstjänster samt klagomål mot certifierade kunder som framförs till Intertek.

## Definition

**Klagomål:** Uttryck för missnöje som görs till Intertek med avseende på dess certifieringstjänster och/eller dess certifierade klienter (som rör implementeringen av kundernas ledningssystem) och där ett svar eller en lösning, uttryckligen eller underförstått, förväntas.

## 1.0 Process

- 1.1 En part som vill lämna ett klagomål ska kontakta Interteks kontor via telefon, email eller annan typ av kontakt eller genom att skicka e-post till: [complaints.ba@intertek.com](mailto:complaints.ba@intertek.com).
- 1.2 Processen för klagomålshantering omfattas av sekretess.
- 1.3 När ett klagomål mottas kommer Intertek att logga och bekräfta klagomålet inom 10 arbetsdagar från mottagandet (normalt via email). Om klagomålet bedöms som giltigt kommer det att tilldelas utsedd personal för vidare undersökning och åtgärd. Om klagomålet bedöms som ogiltigt kommer klaganden att ges ett skriftligt besked om detta med orsaken till att klagomålet inte accepterats.
- 1.4 Intertek kommer att vidta alla nödvändiga korrigerande åtgärder relaterade till klagomålet, oavsett om det är mot Interteks certifieringsaktiviteter eller mot den certifierade klienten.
- 1.5 När klagomålet är riktat mot en certifierad kund ska föremålet för klagomålet inte offentliggöras om inte Intertek, klaganden och kunden tillsammans beslutar i vilken utsträckning man ska offentliggöra vem klagomålet gäller och beslutet. Vid en lämplig tidpunkt ska Intertek också meddela kunden att man mottagit ett klagomål mot deras certifierade system.

## 2.0 Granskning av klagomål

- 2.1 Klagomål hanteras genom en undersöknings- och valideringsprocess där beslut fattas av behörig Intertekpersonal om vilka åtgärder som skall vidtas med anledning av klagomålet. Intertek ansvarar för att samla in och kontrollera all nödvändig information för att validera klagomålet.
- 2.2 Undersökning av klagomål rörande certifierade kunder inkluderar normalt en bedömning av effektiviteten hos kundens ledningssystem. Det kan vara nödvändigt för Intertek att genomföra en särskild revision med kort varsel för att undersöka klagomål. Undersökningen kan också medföra en tillfällig indragning av certifieringen.
- 2.3 När så är möjligt och lämpligt kommer Intertek att ge klaganden lägesrapporter och resultatet av undersökningen samt en formell underrättelse om att processen avslutats.