

INFORMATION OM PROCESS FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Dokument #: GOP216-INFO-SWE

Utgivningsdatum: 14-MAR-2019

Sida 1 av 2

Dokument Ägare: Global VP Business Development

Godkänt: Global VP Business Development

Denna process berör enbart kundklagomål relaterade till systemcertifiering

Syfte

Att ge en översikt över Interteks process för klagomålshantering.

Omfattning

Intertek har en omfattande process för att hantera klagomål. Den uppfyller kraven i både ISO / IEC 17021-1 och 17065. Denna process gäller klagomål som rör Interteks certifieringstjänster och klagomål från certifierade kunder som görs till Intertek.

Definition

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

1. 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.
- 1.2. Processen för klagomålshantering omfattas av kraven för sekretess.
- 1.3. Efter mottagandet av ett klagomål, loggar Intertek och bekräftar klagomålet inom tio arbetsdagar efter mottagandet (vanligtvis via e-post). När klagomålet väl validerats kommer det att tilldelas till utsedd personal för utredning och åtgärd.
- 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 riktar sig mot en certifierad / reviderad kund kommer orsaken till klagomålet vanligtvis inte att offentliggöras. Intertek kommer vid en lämplig tidpunkt att underrätta kunden om mottagandet av klagomålet mot deras certifierade / reviderade system.

2. Granskning av klagomål

- 2.1. Klagomål löses genom en utrednings- och valideringsprocess med beslut fattade av Intertek. Intertek har ansvaret för att samla in och verifiera all nödvändig information för att validera klagomålet.
- 2.2. Utredning av klagomål relaterade till certifierade / reviderade kunder inkluderar normalt en bedömning av effektiviteten hos den certifierade kundens ledningssystem, eller kan kräva en särskild revision vilket kan leda till att certifieringen upphävs om klagomålet är relaterat till en certifierad kund.
- 2.3. När så är möjligt och lämpligt, kommer Intertek att delge klaganden resultatet av utredningen samt en formell underrättelse om att processen avslutats.





INFORMATION OM PROCESS FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Dokument #: GOP216-INFO-SWE

Utgivningsdatum: 14-MAR-2019

Sida 2 av 2

Document Owner: Global VP Business Development

Approver: Global VP Business Development

REVISIONS LOGG

Revision #	Beskrivning	Utgivningsdatum
0	Nytt dokument att publicera på Interteks hemsida	03-JUN-2016
1	Uppdatering av det globala dokumentet	14-MAR-2019