

## Formål

Formålet med processen er at sikre at reklamationer og afvigelser håndteres og at evt. problemer afhjælpes med det samme.

Processen for salg består af følgende aktiviteter:



## Aktivitetsbeskrivelse

Ansvarlig	Kvalitetskrav
	<p><b>Registrering af reklamation / afvigelse</b></p> <p>Når der modtages en reklamation fra en kunde registreres denne med det samme i Amandas reklimations og afvigelsesrapport.</p> <p>Identificeres en afvigelse (stige der er gået i stykker, støvsuge der ikke fungerer, ekstern rengøringsressource der ikke laver et ordentligt stykke arbejde m.m.) registreres dette ligeledes i Amandas reklimations og afvigelsesrapport.</p>
	<p><b>Afhjælpning</b></p> <p>Når registreringen er foretaget gennemføres, (hvis relevant), en afhjælpning af problemet. Ved reklamation fra kunde skal kunden godkende den afhjælpning, der skal foretages.</p> <p>I Amandas reklimations og afvigelsesrapport registreres hvilken form for afhjælpning der er gennemført.</p>
	<p><b>Vurdering af behov for korrigerende handling</b></p> <p>Ved enhver kundereklamation eller afvigelse skal der når problemet er afhjulpet foretages en vurdering af om der er behov for en korrigerende handling. Konklusion på denne vurdering</p>

	<p>registreres ligeledes i Amandas reklamations og afvigelsesrapport.</p> <p>Når denne vurdering er gennemført arkiveres rapporten i mappe med reklamationer og afvigelser.</p>
--	---

**Bilag til procesbeskrivelse:**

Amandas reklamations og afvigelsesrapport