

Muutoksenhaku- ja valitusmenettely

Palautteet (mukaan lukien reklamaatiot ja valitukset) kirjataan toiminnanohjausjärjestelmän palautekanavalle. Palautekanavan laatukoordinaattori ohjaa käsittelyn vastuuhenkilölle. Lisäksi palautteelle nimetään järjestelmässä omistaja.

Valitus (reklamaatio) on asiakkaan tyytymättömyyden osoitus Kiwan tarkastustoimintaa tai palvelua kohtaan. Asiakkaalle ilmoitetaan reklamaation vastaanottamisesta ja sen käsittely aloitetaan.

Vastuuhenkilö on valituksen kohteena olevan toiminnon kannalta riippumaton henkilö, yleensä tulospaikan/liiketoiminnan päällikkö. Reklamaation omistaja on laatupäällikkö/laatuvaastaava, joka

- varmistuu reklamaation asianmukaisesta ohjautumisesta ja tarvittaessa uudelleen ohjaa käsittelyn oikealle taholle
- vastaa palautteen huolellisesta tutkimisesta, jotta palautteen kannalta asianmukaiset toimet voidaan toteuttaa
- sulkee palautteen järjestelmässä, kun käsittely on saatu päätökseen

Asiakas pidetään tietoisena reklamaation käsittelyn etenemisestä. Reklamoineelle asiakkaalle toimitetaan kirjallinen vastine 2 viikon kuluessa reklamaation saamisesta. Valitusten käsittelyä koskeva kuvaus toimitetaan aina pyynnöstä asiakkaalle tai muulle kuvausta pyytävälle yhteistyötaholle.

Jos asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä esim. asiakaspalveluun puhelinkeskustelussa tai asiakaspalautekyselyn yhteydessä, ja asia ratkeaa puhelinkeskustelulla, kirjallista vastinetta ei välttämättä tarvita. Tässäkin tapauksessa reklamaatio kuitenkin kirjataan palautejärjestelmään ja tietueelle kirjataan käyty puhelinkeskustelu.

Reklamaatiot käsitellään liiketoimintayksiköiden johtoryhmän kokouksissa sekä johdon katselmuksissa. Laatupäällikkö raportoi merkittävistä reklamaatioista ja palautteista eteenpäin maajohdolle.

Kantelu on toisen osapuolen ilmoitus meille meidän asiakkaamme toiminnasta. Esimerkiksi kansalainen ilmoittaa, että sertifioimamme yritys toimii väärällä tavalla. Kantelun tekijä voi halutessaan pyytää käsittelyä nimettömänä. Kantelu käsitellään riippumattoman käsittelijän toimesta ja käsittelytulos lähetetään kirjallisesti kantelijalle ottaen kuitenkin huomioon luottamuksellisuussitoumukset.

Muutoksenhaku on asiakkaan toimenpide koskien tarkastajan päätöstä. Tarkastuspäätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen valituksen Kiwa Tarkastus Oy:lle. Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti ja siinä on ilmoitettava:

- 1) päätös, johon haetaan oikaisua
- 2) miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- 3) millä perusteella oikaisua vaaditaan

Reklamaatioiden tapaan myös oikaisuvaatimukset kirjataan palautekanavalle. Omistajaksi merkitään laatupäällikkö, joka käynnistää oikaisuvaatimusprosessin. Kaikkia asianosaisia kuullaan ennen päätöksen antamista oikaisuvaatimukseen. Menettelyssä tutkitaan päätös vain siltä osin, kuin sitä on vaadittu muutettavaksi. Laajemmalti kuin oikaisua on vaadittu, päätöstä ei saa muuttaa.

Oikaisuvaatimusmenettelyssä voidaan muuttaa päätöstä (osin tai kokonaan), kumota päätös kokonaisuudessaan tai hylätä oikaisuvaatimus. Päätöksen kumoamiseen saattaa liittyä asian

Kiwa Tarkastus Oy

PL 1000
00581 Helsinki, Finland
Puh. 010 521 600
fi.asiakaspalvelu@kiwa.com

Käyntiosoite

Sörnäistenkatu 2
00580 Helsinki, Finland
www.kiwa.com

Y-tunnus

2047308-3



palauttaminen uudelleen käsiteltäväksi tai valmisteltavaksi. Päätös oikaisuvaatimukseen annetaan kirjallisesti. Päätös on perusteltava. Päätöksen perusteluissa on viitattava soveltuviin lainkohtiin.

Jos jokin menettelyn edellytys ei täyty (esim. oikaisuvaatimus on jätetty liian myöhään), oikaisuvaatimus on jätettävä tutkimatta. Jos oikaisuvaatimushakemus ei täytä kaikkia muotomääräyksiä, muutoksenhakijalle on varattava tilaisuus täydentää hakemustaan.

Tarkastuslaitoksen päätöksestä oikaisuvaatimukseen voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Kiwa Tarkastus Oy

PL 1000

00581 Helsinki, Finland

Puh. 010 521 600

fi.asiakaspalvelu@kiwa.com

Käyntiosoite

Sörnäistenkatu 2

00580 Helsinki, Finland

www.kiwa.com

Y-tunnus

2047308-3

