Kundetilfredshet

Dokumentnr.	GE-1.05-03 R
Type	Rutine
Kapittel	1.05 Marked og interessenter
Gjelder for	Daglig leder, prosjektledere og anleggsledere
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 9.1.2; ISO 9001 9.3.2
Erstatter	SmartDok 0105-004 R

1. Formål og omfang

Rutinen skal sikre at Gjerdalen følger opp om kundene er fornøyde med bedriften, og at tilbakemeldingene brukes til forbedring. Den gjelder alle oppdrag, både for private og offentlige oppdragsgivere.

2. Ansvar

Rolle	Ansvar
Daglig leder	Eier rutinen. Mottar kopi av overtakelsesprotokoller, reklamasjoner og prisavslag. Samler anleggslederne til årlig gjennomgang og tar resultatet med i ledelsens gjennomgåelse.
Prosjektleder	Avslutter oppdrag med overtakelsesforretning og protokoll, sender kopier til daglig leder og gjennomfører kundeundersøkelser.
Anleggsleder	Deltar i den årlige gjennomgangen og melder fra om klager og tilbakemeldinger fra kunder.

3. Arbeidsgang

3.1 Kilder til tilbakemelding

Når et oppdrag er avsluttet, er det typisk tre forhold som sier noe om kundetilfredsheten:

- overtakelsesprotokollen,
- reklamasjonsbrev,
- prisavslag som er gitt av ulike årsaker.

3.2 Løpende

1. Avslutt alle arbeider med en overtakelsesforretning og protokoll, se **GE-3.08-05 D** Protokoll for overtakelse. Kopi av protokollen sendes daglig leder.
2. Får bedriften et reklamasjonsbrev som viser at en kunde ikke er fornøyd, sendes kopi av reklamasjonen til daglig leder. Reklamasjonen behandles etter **GE-3.09-01 R** Reklamasjon.
3. Gir vi prisavslag fordi arbeidet er dårlig utført, eller fordi kunden opplever prisen som urimelig, skal det meldes til daglig leder.

3.3 Kundeundersøkelse

Undersøkelsen kan gjøres på ulike måter, for eksempel

- som en telefonsamtale der vi bruker **GE-1.05-04 D** Kundetilfredshetsskjema,
- ved å sende skjemaet til et utvalg av kunder.

3.4 Årlig gjennomgang

1. Daglig leder samler anleggslederne minst én gang i året og går gjennom

- overtakelsesprotokoller,
- reklamasjonsbrev,
- tilfellene der det er gitt prisavslag,
- utfylte kundetilfredshetsskjemaer.

2 Resultatet og tiltakene tas med i ledelsens gjennomgåelse, se **GE-1.08-05 D** Ledelsens gjennomgåelse – mal for referat (sak om kundetilfredshet).

4. Kontroll, registrering og dokumentasjon

- Overtakelsesprotokoller, reklamasjoner og utfylte kundetilfredshetsskjemaer lagres i prosjektmappa.
- Klager og reklamasjoner som skyldes feil fra vår side, registreres som avvik i SmartDok og følges opp etter **GE-3.07-01 R** Oppfølging av uønskede hendelser og avvik.
- Den årlige gjennomgangen dokumenteres i referatet fra ledelsens gjennomgåelse.

5. Referanser

- ISO 9001:2015 pkt. 9.1.2
- **GE-1.02-27 R** Ledelsens gjennomgåelse
- **GE-1.05-04 D** Kundetilfredshetsskjema
- **GE-1.05-05 D** Kartlegge interessepartenes behov og forventninger
- **GE-1.08-05 D** Ledelsens gjennomgåelse – mal for referat
- **GE-3.07-01 R** Oppfølging av uønskede hendelser og avvik
- **GE-3.08-05 D** Protokoll for overtakelse
- **GE-3.09-01 R** Reklamasjon

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0105-004 R.	Daglig leder