

## Klagomålshantering

### Information om klagomål/överklagan

Training Partner arbetar hela tiden med att förbättra kundnöjdheten och att ha en hög kvalitet på våra tjänster och produkter.

Om man vill inkomma med klagomål/överklagande av beslut om certifikat eller anser att man blivit orättvist behandlad utifrån krav, standarder eller etiska regler följer här information om tillvägagångssätt och rutiner.

Hantering av klagomålet/överklagan sköts alltid på ett opartiskt och oberoende sätt.

Klagomål adresseras till: [monica.scott@trainingpartner.se](mailto:monica.scott@trainingpartner.se)

Överklagande adresseras till: [carl-henrik.voinier@trainingpartner.se](mailto:carl-henrik.voinier@trainingpartner.se)

Om du vill skicka Brev till oss:

Training Partner AB, Box 931, 195 05 Arlandastad, märk kuvertet "klagomål" alt. "överklagande"

## HANTERING

Klagomål	Överklagande
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Klagomålet registreras och dokumenteras</li><li>2. Mottagningsbevis med beskrivning och uppskattad hanteringstid skickas till klagomålsställare</li><li>3. Klagomålsärendet hanteras i kvalitetsgrupp med erforderlig dokumentation</li><li>4. Certifieringsansvarig fattar beslut</li><li>5. Information till berörda parter samt klagomålsställare</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Överklagande ska vara tillhanda inom 14 dagar från att beslut meddelats</li><li>2. Ärendet registreras och dokumenteras, kvittens till avsändare inom 10 dagar</li><li>3. Kvalitetsansvarig fattar beslut efter granskning och samråd med certifieringsrådet</li><li>4. Kvalitetsansvarig överlämnar beslut till Certifieringsansvarig</li></ol>
Behandling och beslut inom 2 veckor från registrering.	Behandling och beslut inom 4 veckor från registrering.