

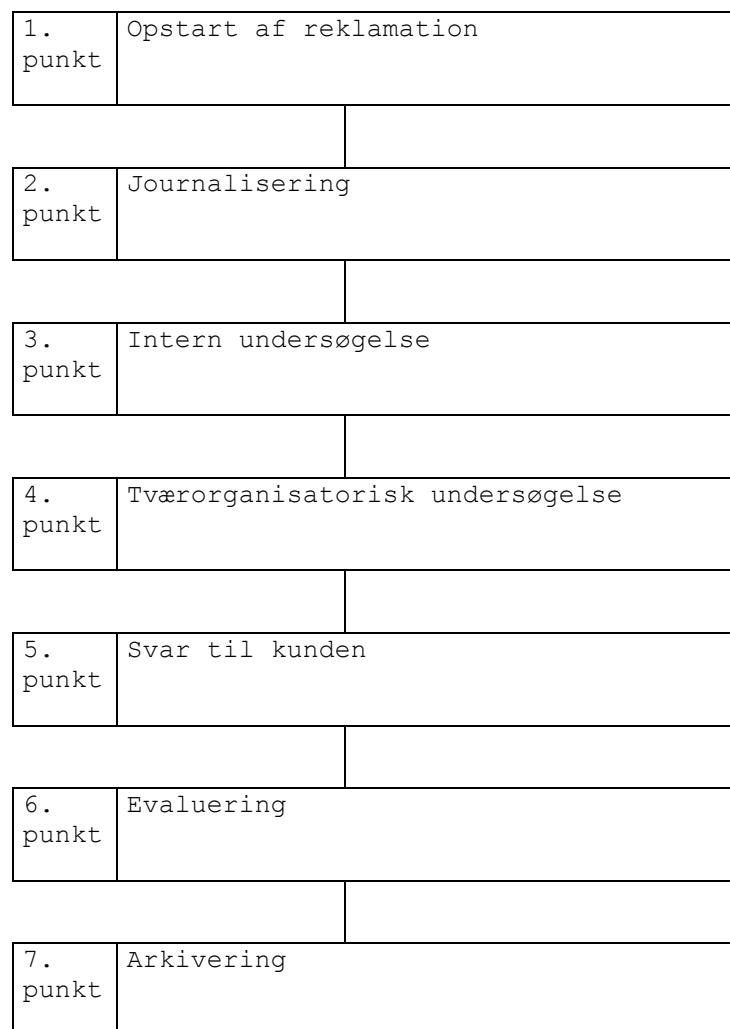
DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 3
Godkendt	Reklamationsbehandling	Procedure 1b

Formål Formål med denne procedure er at sikre en ensartet behandling af reklamationer.

Gyldighedsområde Denne procedure er gældende ved reklamationer vedrørende ydelser ydet af DSB gods på DanLink-strækningen.

Reklamationer vedrørende vareerstatningskrav er ikke omhandlet af denne procedure. Disse behandles i henhold til almindelige DSB gods procedure, der er beskrevet i *Gub håndbogen*.

Handlingsforløb



Beskrivelse

1. Opstart af reklamation

Når en reklamation, vedrørende ydelser ydet af DSB gods på DanLink-strækningen, modtages i DanInfo eller øvrige steder i DSB gods, sendes straks en kopi af reklamationen til Teamleder Sjælland. Teamleder Sjælland er ansvarlig for behandling og

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 3
Godkendt	Reklamationsbehandling	Procedure 1b

registrering af reklamationen samt for underretning til leder af Gkcle samt Route Manager, Norden/Transit. Kopien påføres dato for modtagelse samt oplysninger om til hvem, den er sendt.

2. Journalisering

Teamleder Sjælland journaliserer reklamationen i *Sagssystemet* og sender en bekræftelse til kunden på modtagelsen af reklamationen. Bekræftelsen skal indeholde oplysning om sagsnummer, samt hvornår sagen kan forventes besvaret.

3. Intern undersøgelse

Hvis reklamationen vedrører en ydelse, som modtageren (DanInfo eller øvrige steder i DSB gods) af reklamationen er ansvarlig for, indledes straks en intern undersøgelse af forholdet. Resultatet af undersøgelsen meddeles hurtigst muligt Teamleder Sjælland af hensyn til registrering, opfølgning og besvarelse af kunden.

4. Tværororganisatorisk undersøgelse

Såfremt reklamationen vedrører flere instanser, koordinerer Teamleder Sjælland en tværororganisatorisk undersøgelse (hos Gvp, Gvk og Gkc) af hændelsesforløbet og afslutter sagen på baggrund af tilbagesvaret.

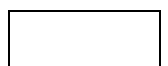
5. Svar til kunden

Der skal afgives et svar på reklamationen til kunden senest en uge efter modtagelsen.

Teamleder Sjælland sender svar til kunden med kopi til leder af Gkcle, Route Manager Norden/Transit samt modtager af reklamation.

6. Evaluering

Alle reklamationer evalueres i Koordineringsgruppen med henblik på at undgå gentagelser. Kundecenterchef og leder af Gkcle informeres ved referat fra koordineringsgruppemøde.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 3 af 3
Godkendt	Reklamationsbehandling	Procedure 1b

7. Arkivering

Sagens akter

- reklamation
- svar til kunden
- intern dokumentation
- diverse bilag

opbevares i *reklamationsrapport (Bilag 1b.1)* og arkiveres i DanInfo.

Ansvarsmatrix

Punkt i procedure	1	2	3	4	5	6	7	8
Stilling								
Kundecenterchef						I		
Teamleder Sjælland	I/A	A	I	A	A		A	
Routemanager Transit/Norden	I				I	M		
Leder af Gkcle	I				I	I		
Kunden		I			I			
Modtager af reklamation			A			I		
Koordinerings- gruppen						A		
Gvk, Gvp, Gkc				M				

G = Godkendelse. Hvem skal godkende?

A = Ansvar. Hvem har ansvar/Initiativpligt?

M = Medindflydelse. Hvem skal have medindflydelse?

I = Information. Hvem skal informeres?

(I) = Information under særlige omstændigheder.

Registreringer

Hvad gemmes?	Hvor gemmes det?	Hvor længe gemmes?
Reklamationsrapport (bilag 1b.1)	DanInfo	2 år efter afslutning

Filnavn

F:\DanLink Kvalitetshaandbog\Word
Kvalitetshaandbog\AFSNIT01\Ag-1b.doc

--