***Dette er en rutineskabelon fra Nordisk Miljømærkning.***

*Det er frivilligt at tilpasse teksten under overskriften* ***”Beskrivelse”****, så det letter arbejdet med at vedligeholde rutinen for den ansvarlige og opfylde Svanemærkets krav. Teksten under overskriften* ***"Krav"*** *er taget fra Svanemærkets kriterier, og bør ikke ændres.*

*Denne og ovenstående tekstlinjer bør slettes, før rutinen laves færdig.*

|  |  |
| --- | --- |
| Krav  **Kundeklager** | Firma |
| Oprettet af | Dato |

**Krav**

Virksomheden skal sikre, at kvaliteten af den Svanemærkede service ikke forringes gennem licensperioden. Alle kundeklager skal håndteres og arkiveres.

**Beskrivelse**

For at sikre kvaliteten af den svanemærkede service som tilbydes til kunderne, reagerer vi på hver enkelt klage. Ved modtagelse af kundeklager handler vi på følgende måde:

*<Beskriv handling-/handlingsplan i flere trin>*

|  |  |
| --- | --- |
| **Ansvarlig person** | **Stilling/rolle** |

Efter at kundeklagen er håndteret arkiveres den *<angiv hvor dokumentationen arkiveres>.*