

Liite 5. Laadunhallinta sekä poikkeamien ja reklamaatioiden hoito

Menetelmä	Taajuus	Tavoite	Käsittely
Asiakastyytyväisyyskysely	1 x vuosi	3,50 (asteikko 1 – 5)	Palvelutuottaja tekee tuottaa sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn käyttäjäasiakkaille. Tulokset raportoidaan tilaajalle vähintään 1 kerran vuodessa. käsitellään yhdessä tilaajan ja palveluntuottajan välillä palvelun seurantakokouksessa ja päätetään tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan palvelun seurantakokouksissa. Lekitek käsittelee asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset esimiesten kanssa, jonka jälkeen tulokset esitellään henkilöstölle ja määritellään yhdessä tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan sisäisesti sekä tilaajan kanssa palvelun seurantakokouksissa. Kysely toteutetaan kunkin vuoden loka-joulukuussa.
Laatukatselmukset (palveluntuottaja / tilaaja)	vähintään 1 x v (toukokuu /joulukuu)	Hyväksytty tulos	Laatukatselmukset pidetään palveluittain. Laatukatselmuksen sisältö/tapa kuvataan kunkin palvelun osalta erikseen (huoltokirja, katselmus yms.). Kiinteistöt valitaan vuosittain satunnaisotannalla (kts. taulukko 1) Laatukatselmuksen tulokset käsitellään kohteen henkilöstön kanssa. Tarvittaessa määritellään korjattavat toimenpiteet ja suoritetaan uusintatarkastus. Tulokset ja toimenpiteet annetaan tiedoksi tilaajan yhteyshenkilölle sekä sovitaan tarvittavista korjaustoimenpiteistä.
Poikkeamien käsittely	tarvittaessa	käsitelty	Poikkeamat käsitellään kuvatun prosessin mukaan.
Reklamaatioiden käsittely	tarvittaessa	käsitelty	Reklamaatiot käsitellään kuvatun prosessin mukaan.
Palvelun seurantakokoukset	1 x kk tai palvelusopimuksen mukaan	Pidetty	Palvelun seurantakokouksessa palveluntuottajan ja tilaajan edustaja käsittelevät laadunseurantaa ja palveluntuotantoa koskevia aiheita.

Laadunseurannan tulokset ja toimenpidesuunnitelmat tallennetaan kohteen huoltokirja-järjestelmään tai muuhun tilaajan osoittamaan paikkaan.

Taulukko 1. Näytetarkastus. Eräluke (N), otoskoko (n), hyväksymisluku (Ac) ja hylkäysluku (Re) 10,0 % :n hyväksytyssä laatutasossa (AQL), normaali tarkastus (SFS 5994)

Eräluke N	Otoskoko n	Ac	Re
1 - 25	5	1	2
26-50	8	2	3
51-90	13	3	4
91-150	20	5	6
151-280	32	7	8
281-500	50	10	11
501-1200	80	14	15
1201- 3200	125	21	22
3201-10000	200	21	22
10001 - 35000	315	21	22

Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittelyprosessi

Poikkeama on palvelun käyttäjän tai tilaajan havainto virheellisestä palvelun laadusta tai muusta palvelusopimuksen menettelytavasta.

Poikkeama toimitetaan palveluntuottajalle kirjallisesti toimisto@lekitek.fi osoitteeseen. Palveluntuottaja kuittaa poikkeaman vastaanotetuksi vuorokauden sisällä ja ilmoittaa toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi. Poikkeaman korjaus dokumentoidaan huoltokirjaan.

Reklamaatio on tilaajan valitus sopimuksen noudattamatta jättämisestä tai sovitun tehtävän viivästymisestä. Reklamaation syynä voivat olla toistuvat poikkeamat tai tilaajan merkittäväksi määrittelemät poikkeamat, hylätyt laadunarvioinnit ja töiden laiminlyönti.

Reklamaatio toimitetaan palveluntuottajalle kirjallisesti toimisto@lekitek.fi osoitteeseen. Palveluntuottaja kuittaa reklamaation vastaanotetuksi vuorokauden sisällä ja ilmoittaa toimenpiteet reklamaation korjaamiseksi. Reklamaation syy korjataan tilaajan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti ja korjaustoimenpiteet hyväksytetään tilaajalla. Reklamaation korjaus dokumentoidaan huoltokirjaan.