

SAMK / Reklamaatio

1. Reklamaation tekijän tiedot

Nimi/organisaatio:

Lähiosoite:

Postinumero, postitoimipaikka:

Puh.nro:

Sähköposti:

Reklamaation tekijän puolesta toimivan henkilön tiedot (tarvittaessa):

Yhteyshenkilö (jos muu kuin yllämainittu):

2. Reklamaatio:

Lähetä reklamaatiolomake sähköisesti sille henkilölle (etunimi.sukunimi@samk.fi), joka reklamaation käsittelee, täytettyäsi kohdat 1 ja 2.

Reklamaatioiden käsittelijä on

- 1.ylimmän johdon toimintaan liittyvissä tapauksissa rehtori/toimitusjohtaja ja hänen harkintansa mukaan yhtiön hallitus
- 2.rehtorin/toimitusjohtajan toimintaan liittyvissä tapauksissa yhtiön hallitus
- 3.sisäiseen hallintoon liittyvissä tapauksissa rehtori
- 4.toimintayksiköiden toimintaan liittyvissä tapauksissa toimintayksikön johtaja

3. Tiedot reklamaation vastaanottamisesta

Vastaanoton päivämäärä:

Vastaanottajan nimi:

| Reklamaatio tehty: <input type="checkbox"/> puhelimitse <input type="checkbox"/> sähköpostitse <input type="checkbox"/> henkilökohtaisesti <input type="checkbox"/> postitse <input type="checkbox"/> muu | | | |
|---|-----|------|--------------|
| 4. Reklamaatioprosessin seuranta | | | |
| Toimenpide | Pvm | Nimi | Huomautukset |
| Reklamaation käsittelijä on informoinut reklamaation tekijää reklamaation saapumisesta | | | |
| Reklamaation käsittelijä on arvioinut, johtaako reklamaatio toimenpiteisiin ja määritellyt tarvittavat toimenpiteet | | | |
| Tehtävät selvitys- ja korjaamistoimenpiteet | | | |
| Reklamaation vaatimat toimenpiteet on tehty | | | |
| Reklamaation käsittelijä on informoinut tekijää tehdyistä toimenpiteistä ja kuullut, onko tekijä tyytyväinen tulokseen. Käsittelijä kirjaa reklamaatiolomakkeeseen (huomautuksetkohtaan) tai mahdollisesti muuhun reklamaatioprosessia paremmin kuvaavaan dokumenttiin reklamaation tehneen henkilön tyytyväisyyden/tyytymättömyyden tulokseen. | | | |
| Reklamaatioprosessi on päättynyt. | | | |