

Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida:1(1)	Datum: 2003-04-17	Dok.ID: 13:1
Dokumentnamn: Policy för service	Utfärdat av: Thomas Peterson	Utgåva: 3	Ändrad datum: 2012-11-23	
ISO-referenser: 7.5	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 7.5-102	Giltig från: 2012-11-26	

Indus serviceverksamhet skall präglas av följande:

- Vi skall i alla situationer där vi har kontakt med kunder bemöta dem på ett professionellt sätt dvs hålla vad vi lovar, vara artiga, trevliga och aldrig tala negativt om Indus eller annan och ha en ödmjuk attityd. Vi skall alltid eftersträva att vända en negativ fråga/situation till något positivt för Indus. Gärna överträffa kundens förväntningar inom rimliga gränser.
- Vi skall alltid ha tagit kontakt med kund inom 5 timmar efter att kunden har initierat kontakt med oss för att ge besked eller ta reda på orsaken.
- Vi skall själva ta initiativ till att ha kontakt med våra kunder regelbundet med beställare / brukarna.
- Vi skall ha jourverksamhet tills vidare vid längre helger än 2 dagar samt vid semestrar etc.
- Vi har direktnummer till tillgänglig och kompetent servicepersonal som kan hjälpa eller bedöma kundens behov/situation. Vi skall alltid registrera händelsen så att spårbarhet möjliggöres för att vi skall få möjlighet att återkommande genomföra analyser av kontakterna i syfte att systematiskt förbättra företagets verksamhet.
- Vi skall i alla lägen minimera olägenheter för kunderna. Ett sätt är att då vi bedömer situationen lämplig tillhandahålla och byta ut hela maskiner etc – så kallad utbytesmaskin. Vi skall då vara förvissade om att ersättningsmaskinen är helt ok så att vi överstiger kundens förväntningar.
- Inom 5 arbetsdagar efter att vi utfört ett arbete så skall vi ha sänt komplett faktura till kund. Detta för att underlätta kontakten med våra kunder som då har jobbet i färskt minne.
- Vi skall ha lättförståeliga fakturor och dokumentation.