Syftet med avvikelsehantering är att öka vårt säkerhetsarbete och översättningskvaliteten genom att undanröja orsaker till negativa händelser, tillbud och risker.

Alla medarbetare såsom våra översättare och projektledare ska ha kunskap om och förståelse för vikten av att identifiera negativa händelser och tillbud.

Allvarliga händelser kan leda till att översättaren blir avstängd eller att anmälan upprättas och skickas till Kammarkollegiet (om ärendet gäller en auktoriserad translator).

**BESTÄLLARE**

|  |  |
| --- | --- |
| Beställare/ ev. kundnummer |  |
| Beställarens namn |  |
| Beställarens telefon |  |
| Beställarens e-post |  |
| Avvikelserapportering (datum) |  |
| Kopia skickat till |  |

# UPPDRAGSUPPGIFTER

|  |  |
| --- | --- |
| Bokningsnummer |  |
| Översättning (språk) | Från: ……………… Till: …………………. |
| Typ av översättning | * Strikt * Anpassad * Copy |
| Leverans: | * Ordinarie * Express * Enligt ö k |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AVVIKELSE GÄLLER**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | * **Översättning** | * **Granskning** | * **Layout** | * **Översättningsbyrån** | |
| **Om avvikelse gäller Översättning** |
| * Avtalad/beställd kompetens på översättare   Beskriv problem (fritext): |
| * Avtalad/beställd leveranstid   Beskriv problem (fritext): |
| * Översättningsleverans uteblev helt |
| * Översättningen var behäftad med flera stavfel   Beskriv problem (fritext): |
| * Översättningen var behäftad med syftningsfel   Beskriv problem (fritext): |
| * Översättaren lade in egna texter   Beskriv problem (fritext): |
| * Annat, beskriv nedan (fritext): |
| **Om avvikelse gäller Granskning/ korrektur** |
| * Försenad leverans |
| * Ej motsvarar förväntningar |
| * Uppfattats ha brister i språkkunskaper |
| * Annan orsak |
| **Om avvikelse gäller Layout / grafisk produktion** |
| * Försenad leverans |
| * Ej levererad i önskad format |
| * Har visat dåligt bemötande |
| * Annan orsak |

|  |
| --- |
| **Om avvikelse gäller Översättningsbyrån** |
| * Missad eller utebliven bekräftelse |
| * Feldebitering   Åtgärdat Ej åtgärdat |
| * Svårt att få kontakt med byrån   Per telefon Per email Online via hemsida |
| * Fördröjning med svar |
| * Annan orsak |

**Kommentar**

|  |
| --- |
|  |

Vi ber Er att aldrig tveka med att rapportera avvikelse / reklamation och även en utvärdering om Ni var nöjda med översättningstjänster!

Tack för samarbete!

Blanketten kan mailas till [info@admansprak.se](mailto:info@admansprak.se) eller postas till:

Adman International AB, Brevbärarbacken 2, 125 53 Älvsjö.