

RECLAMATII

Cod: PG-08

Prezentul document este proprietatea exclusivă a **S.C. ADR INSPECT S.R.L** și se află sub incidența Legii nr. 8/ 1996 referitoare la drepturile de autor. Difuzarea documentului către alte entități se face numai cu acordul scris al Directorului General.

CUPRINS

- 1. SCOP**
- 2. DOMENIU DE APLICARE**
- 3. DOCUMENTE DE REFERINTA**
- 4. DEFINITII SI ABREVIERI**
- 5. DESCRIEREA PROCEDURII**
- 6. RESPONSABILITATI**
- 7. INREGISTRARI SI ANEXE**
- 8. MODIFICARI FATA DE EDITIA/REVIZIA ANTERIOARA**

1. SCOP

1.1. Procedura stabilește modul în care OI tratează reclamațiile primite de la clienți.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura se aplică în cadrul OI pentru tratarea reclamațiilor primite de la clienți.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1.	SR EN ISO/CEI 17020:2012	Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții
3.2.	SR EN ISO 9000:2006	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
3.3.	SR EN ISO 9001:2008	Sisteme de management al calității. Cerințe
3.4.	SR EN ISO/CEI 17000:2005	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
3.5.	SR ISO TR 10013:2003	Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității

4. DEFINIȚII SI ABREVIERI

4.1. Definiții

Definițiile termenilor utilizați în procedură sunt cele din standardele de la pct.3 și alte standarde aplicabile.

4.2. Abrevieri

DG	Director General
MT	Manager tehnic
RM	Reprezentant management

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Reclamații primite de la client

5.1.1. Reclamațiile primite de la clienți, care se refera la activitatea de inspecție desfășurată de OI, sunt înregistrate și analizate după cum urmează.

5.1.2. Reclamația poate fi comunicată de client direct la sediul societății sau prin fax, e-mail sau poștă. Este înregistrată la RM în "Registrul de reclamații", formular R-01-PG-08 după care acesta îl informează pe DG și MT. În cazul în care reclamația este transmisă prin e-mail se va păstra o copie pe hartie a reclamației. Indiferent de forma de primire a reclamației, OI, prin MT verifică conținutul reclamației cu scopul de a stabili dacă sunt specificate:

- reclamantul (denumire completă, adresă, telefon, fax, e-mail etc),
- obiectul reclamației (descriere sintetică),
- data întocmirii/depunerii reclamației,
- documente depuse în susținerea reclamației
- semnatura reprezentantului legal al reclamantului,
- dovada de plată a tarifului pentru tratarea reclamației.

In cazul in care MT constata lipsa unora din aceste date va solicita reprezentantului reclamantului completari necesare.

In cazul in care conditiile precizate anterior sunt indeplinite MT va transmite reclamantului confirmarea primirii reclamatiei.

5.1.3. MT impreuna cu RM analizează reclamația și stabilește dacă este întemeiată sau nu.

5.1.4. Dacă în urma analizei se constată că reclamația este neîntemeiată, MT comunica în scris clientului acest lucru, numai după informarea prealabilă a DG, și dacă este necesar, analizează cu clientul situația până la lămurirea eventualelor neclarități.

5.1.5. În cazul reclamațiilor întemeiate RM completează formularul "Raportul de constatări", formular F-01-PG-05 și îl transmite MT. În continuare reclamația este investigată/tratată de RM și MT conform PG-06 "Acțiuni corective". RM și MT pot solicita reclamantului informații suplimentare necesare pentru clarificarea aspectelor reclamate.

5.1.6. Indiferent dacă reclamația este întemeiată sau nu, în cel mult 30 zile de la primirea reclamației, OI trebuie să informeze în scris clientul despre rezultatul analizei reclamației, despre modul de tratare și soluționare a acesteia precum și despre sfârșitul procesului de tratare a reclamației. Răspunsul scris este semnat de DG.

5.1.7. MT transmite RM câte o copie după reclamație și după răspunsul transmis clientului.

5.1.8. RM ține evidența reclamațiilor la nivel de OI și prezintă o sinteză a acestora în raportul care stă la baza analizelor efectuate de management, conform procedurii "Analiza efectuată de management", cod PG – 03.

5.1.9. In cazul in care reclamația este întemeiată OI va restitui tariful aferent tratării reclamației.

5.2. Gestionarea reclamațiilor

5.2.1. "Rapoartele de constatări", formular F-01-PG-05 respectiv "Registrul de reclamații", formular R-01-PG-08 sunt gestionate de către RM.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Director general

- semnează răspunsul către client

6.2 Manager tehnic :

- analizează împreună cu RM reclamația și stabilește acțiunile corective ;
- informează clientul în scris, în cel mult 30 (zece) zile de la data primirii reclamației de către OI, despre rezultatul analizei, modul de tratare și soluționarea acesteia;
- gestionează corespondența privind reclamația;
- asigură transmiterea în copie, a reclamației și a răspunsului transmis clientului, la RM.

6.3. Reprezentant management

- ține evidența reclamațiilor primite de OI și prezintă sinteza acestora în analizele de management ;
- întocmește "Raportul de constatări", formular F-01-PG-05;
- verifică eficacitatea acțiunilor întreprinse în cazul în care reclamațiile au ca rezultat identificarea de neconformități.

7. ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

7.1. Registru de reclamații

cod R-01-PG-08

7.2. Raport de constatări

cod F-01-PG-05

8. MODIFICARI FATA DE EDITIA/REVIZIA ANTERIOARA

Prezenta procedura este document nou.