




Tratarea apelurilor și reclamațiilor

A. TABEL DE VALIDARE

	Nume	Semnătura
Elaborat	Valentin Pirvu	
Avizat	Bogdan Patco	
Aprobat	Fulga Doru	
Data intrării în vigoare:		18.12.2019

B. LISTA DE CONTROL A DOCUMENTELOR

Ediția / Revizia	Descrierea Modificărilor	Data
1/0	Elaborare inițială	04.02.2013
2/0	Modificare totală	02.03.2015
2/1	Documente referință + definiții + responsabilități	21.10.2015
2/2	Documentație de referință, definiții, modificări conform cerințe ISO 17021-1:2015, ISO 22003:2013	05.02.2016
2/3	Documentație de referință, conform neconformitate RENAR 22.09.2016	01.10.2016
2/4	Documentație de referință, revizie conform SR EN/IEC 27006:2016	01.03.2017
2/5	Modificare documente de referinta (SR ISO 45001:2018, ghiduri de referinta)	12.07.2018
3/0	Actualizare documente de referinta	15.01.2019
3/1	Retragere referire la OHSAS 18001 + actualizare documente de referinta	18.12.2019

C. DIFUZARE

Director General, Comitet Tehnic, Director Calitate, Responsabil Centru de Competențe Certificări
Exemplarul în vigoare se găsește în baza de date documentara
Cale de acces : \\appro01\CERT2\ISO 17021 Sisteme\documentatie SMI\

1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a apelurilor parvenite de la clienți asupra deciziilor TUV Austria Romania SRL luate în procesul de certificare, reclamațiilor și contestațiilor asupra activității TUV Austria Romania SRL
Procedura este elaborata conform cerințelor SR EN ISO 17021-1:2015.

2. DOMENIU

Prevederile procedurii se aplica în activitatea să de către managementul TUV Austria Romania SRL, managerul SM, membrii Comisiei de Apel, membrii Comisiei de analiza a apelurilor și reclamațiilor și este obligatorie pentru personalul TUV Austria Romania SRL

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Manualul SMI, cod TAR-MM, ed./rev. în vigoare;
- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității – Cerințe
- SR EN ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu.
Cerințe cu ghid de utilizare
- SR EN ISO 14004:2016 Sisteme de management de mediu. Linii directoare
generale referitoare la punerea în aplicare
- SR EN ISO 14015:2010 Sisteme de management de mediu. Evaluarea de
mediu a amplasamentelor și organizațiilor (EMAO)
- SR EN ISO 14050:2010 Management de mediu. Vocabular
- SR EN ISO 14063:2010 Management de mediu. Comunicare de mediu. Linii
directoare și exemple
- SR ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității în
muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare
- SR EN ISO 19011:2018 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de
management
- SR EN ISO/IEC 27006:2016 Tehnologia informației. Tehnici de securitate.
Cerințe pentru organisme care furnizează servicii
de auditare și certificare a sistemelor de
management al securității informaționale
- SR EN ISO 17021-1:2015 Cerințe pentru organisme care efectuează audit și
certificare ale sistemelor de management
- IAF MD 1: 2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a
Management System Operated by a Multi-Site
Organization
- IAF MD 3: 2008 Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP)
- IAF MD 5:2015 Determination of Audit Time of Quality and Environmental
Management Systems
- IAF MD 11:2019 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for
Audits of Integrated Management Systems (IMS)

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

- IAF MD 13:2015 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)
- IAF MD 21:2018 Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007
- IAF MD 22:2018 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)
- Regulamentul Comisiei de Apel

4. DEFINITII ȘI PRESCURTĂRI

4.1. DEFINIȚII:

Vocabularul utilizat în prezenta procedură este conform SR EN ISO/CEI 17000, SR EN ISO 9000:2015, SR EN ISO 14050:2010, SR ISO/CEI 27006:2016 cu următoarele completări:

- **ORGANIZAȚIA:** organizația este TUV Austria Romania SRL;
- **CERTIFICARE:** atestare de terță parte referitoare la produse, sisteme sau persoane.
- **CLIENT:** este beneficiarul serviciilor furnizate de TUV Austria Romania SRL
- **ANALIZA:** verificare a potrivirii, adecvării și eficacității activităților de selecție și determinare a rezultatelor acestor activități, referitor la îndeplinirea de către un obiect supus evaluării conformității a cerințelor specificate.
- **APEL:** cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintea organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătura cu acel obiect.
- **EVALUARE A CONFORMITĂȚII** Demonstrarea îndeplinirii cerințelor specifice referitoare la produs, proces, sistem, persoana sau organism.
- **ORGANISM DE EVALUARE A CONFORMITĂȚII** Organism care efectuează servicii de evaluare a conformității.
- **RECLAMAȚIE** Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoana sau organizație fata de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se aștepta un răspuns.

4.2. ABREVIERI:

- **ISO** Organizația Internațională de Standardizare;
- **PS** Procedura de sistem;
- **DG** Director General
- **TAR** TUV Austria Romania SRL
- **SM** Sistem de management (al calității, mediului, sănătate și securitate a muncii, integrat etc.).

5. PROCEDURA

5.1.1. Managementul procesului este realizat prin aplicarea continuă a ciclului PDCA (“Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează”). Pașii acestui ciclu sunt documentați în continuare.

5.1.2. TAR este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamațiilor.

5.1.3. TAR este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor. Se asigură că persoanele angajate în procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au efectuat auditurile și de cele care au luat deciziile referitoare la certificare.

5.1.4. La tratarea reclamațiilor și apelurilor se ține cont de următoarele aspecte:

- ✓ Clienții nu sunt împiedicați sub nici o formă să facă uz de aceste căi de atac și nici nu vor fi influențați în sensul renunțării la ele;
- ✓ Reclamațiile și apelurile sunt primite și înregistrate cu promptitudine.
- ✓ Analizarea și rezolvarea lor se face în timp rezonabil;
- ✓ Persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamațiile sau apelurile sunt competente și total independente față de cauza judecată;
- ✓ Hotărârile luate ca urmare a analizei reclamațiilor și apelurilor sunt aduse la cunoștința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și fără echivoc, urmărindu-se rezolvarea situației conflictuale

5.1.5. Rezultatele reclamațiilor și apelurilor sunt analizate periodic de către managementul și vor fi folosite ca bază pentru îmbunătățirea activității.

5.1.6. La primirea unei reclamații, TAR confirmă dacă reclamația se referă la activitățile certificate de care este responsabil și, dacă este așa, trebuie să se ocupe de aceasta. Dacă reclamația se referă la un client certificat, examinarea reclamației ia în considerare eficacitatea sistemului de management certificat.

5.1.7. Orice reclamație valabilă despre un client certificat este adusă la cunoștința clientului certificat respectiv, de către TAR, într-o perioadă de timp adecvată.

5.2. Tratarea apelurilor

5.2.1. Conform prezentei proceduri pot fi contestate următoarele decizii ale TAR luate în procesul de certificare:

- ✓ decizii de neacordare sau acordare parțială a certificării;

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

- ✓ decizii de neacordare sau acordare parțială a extinderii domeniului de certificare;
- ✓ decizii de restrângere/ schimbare a domeniului de certificare;
- ✓ decizii de suspendare a certificării;
- ✓ decizii de retragere a certificării;
- ✓ soluțiile la reclamații;
- ✓ refuzul de a accepta o solicitare privind acreditarea;
- ✓ refuzul de a efectua, de a continua o evaluare;
- ✓ decizia de a sista procesul de certificare;
- ✓ cereri de acțiuni corective;
- ✓ lipsa deciziei de certificare sau întârzieri în luarea deciziei de certificare;
- ✓ orice altă acțiune care împiedică obținerea certificării

5.2.2. Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor TAR în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

5.2.3. Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor TAR se rezolvă în cadrul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CA, Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare.

5.2.4. Membrii comisiei de apel respectă următoarele principii:

- ✓ imparțialitate (membrii comisiei sunt astfel numiți, încât să se evite conflictul de interese, respectiv din comisie nu fac parte persoanele a căror activitate face obiectul apelului);
- ✓ obiectivitate și responsabilitate (membrii comisiei au competența necesară evaluării din punct de vedere tehnic și formal, și răspund pentru deciziile lor);
- ✓ confidențialitate; membrii comisiei răspund de protejarea informațiilor furnizate de apelant, au semnat angajamentul de confidențialitate și au acces la toate informațiile aferente dosarului de acreditare care face obiectul apelului, precum și la toate documentele sistemului de management;
- ✓ nediscriminării.

5.2.5. Procesul de tratare a apelurilor de către TAR include etapele:

- ✓ comunicare;
- ✓ primirea apelului;
- ✓ urmărirea apelului;
- ✓ confirmarea de primire a apelului;
- ✓ evaluarea inițială a apelului;
- ✓ cercetarea apelului;
- ✓ comunicarea deciziei;
- ✓ închiderea apelului.

5.3. Comunicare

5.3.1. Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, Email.

5.4. Primirea apelului

5.4.1. Secretarul CA – angajat TAR, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

- a) identificarea apelantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal)
- b) obiectul apelului (în descriere sintetică)
- c) prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea apelului
- d) documente depuse în susținerea apelului
- e) data depunerii apelului
- f) semnătura reprezentantului legal

5.4.2. Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamații și apeluri, TAR-FO-13-01, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul TAR și președintele CA.

5.5. Urmărirea apelului

5.5.1. Apelul este urmărit de către secretarul CA de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când apelantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului la cerere.

5.6. Confirmarea de primire a apelului

5.6.1. Apelantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail de către secretarul CA privind confirmarea de primire a apelului.

5.7. Evaluarea inițială a apelului

5.7.1. Secretarul transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max. 20 zile din data înregistrării apelului.

5.7.2. Președintele CA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CA anunță membrii comisiei și reprezentanții părților, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comisiei.

5.7.3. CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită de către CA, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

5.7.4. La ședință asistă conducătorul TAR (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.

5.7.5. CA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Fiecare apel este evaluat inițial în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

5.7.6. În această etapă CA decide asupra validității apelului.

5.8. Cercetarea apelurilor

5.8.1. Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu un apel.

5.9. Comunicarea deciziei

- 5.9.1.** CA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.
- 5.9.2.** CA comunică în scris decizia sa apelantului precum și conducătorului TAR. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-un proces verbal care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA, și se aprobă de președinte.
- 5.9.3.** În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.
- 5.9.4.** Secretarul CA în termen max. de 5 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul – conducătorului TAR și al treilea exemplar – se păstrează în dosarul CA, la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către CA.
- 5.9.5.** Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite TAR respectiv, care îl analizează și stabilesc modul de realizare a expertizei respective.
- 5.9.6.** Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul de reclamații

5.10. Închiderea apelului

- 5.10.1.** Dacă apelantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.
- 5.10.2.** Conducătorul TAR întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea deciziei CA.
- 5.10.3.** Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a apelului și apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.
- 5.10.4.** Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de managerul SM. TAR continuă să monitorizeze evoluția apelului până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.
- 5.10.5.** Organizația expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.
- 5.10.6.** În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.
- 5.10.7.** Hotărârea Comisiei de Apel poate fi atacată la conducerea TAR și în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.
- 5.10.8.** TAR este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.
- 5.10.9.** Contestațiile asupra deciziilor CA sunt examinate de către TAR conform

legislației în vigoare.

5.11. **Tratarea reclamațiilor**

- 5.11.1. TAR în activitatea sa distinge reclamațiile de ordin intern dintre TAR și subdiviziunile sale și reclamațiile de ordin extern (conflicte) dintre TAR și clienții săi.
- 5.11.2. Reclamațiile interne se rezolvă în cadrul TUV Austria Romania SRL. Reclamațiile externe se rezolvă în cadrul TAR de către Comisia de Apel.

5.12. **Tratarea reclamațiilor interne**

- 5.12.1. Toate reclamațiile de ordin intern, primite de la diferite subdiviziuni ale TAR, se adresează pe numele Directorului General.
- 5.12.2. Reclamațiile primite se examinează la ședințele convocate conform graficului de lucru a subdiviziunilor de reglementare, prin înaintarea propunerilor pentru soluționare.
- 5.12.3. La ședință se invită reclamantul în cauză (după necesitate), conducătorul TAR, Directorul Calitate.
- 5.12.4. În rezultatul examinării, se întocmește un proces verbal cu indicarea măsurilor necesare pentru înlăturarea divergențelor, termenele de executare și responsabilul pentru executare.
- 5.12.5. Un exemplar al procesului verbal se înmânează conducătorului TAR, un exemplar - reclamantului, unul - se păstrează în dosar, la secretar.

5.13. **Tratarea reclamațiilor externe**

5.13.1. Procesul de tratare a reclamațiilor de către TAR include etapele:

- ✓ comunicare;
- ✓ primirea reclamației;
- ✓ urmărirea reclamației;
- ✓ confirmarea de primire a reclamației;
- ✓ evaluarea inițială a reclamației;
- ✓ cercetarea reclamației;
- ✓ răspunsul la reclamații;
- ✓ comunicarea deciziei;
- ✓ închiderea reclamației;

5.13.2. Comunicare

- (1) Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu fixarea lor în Registrul de reclamații / apeluri, pot fi adresate pe numele Directorului general al TAR sub formă de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon Directorului general al TAR sau conducătorului TAR, de asemenea, sunt considerate ca reclamații și fișele de neconformitate parvenite de la organele de supraveghere și control.

5.13.3. Primirea reclamației

- (1) În cazul adresării reclamației sub formă de scrisoare pe numele Directorului

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

general ea este ulterior adresată conducătorului TAR. Reclamațiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către Directorului general sau conducătorului TAR în registre aparte. Fiecare reclamație este transmisă și adusă la cunoștința conducătorului TAR.

- (2) Reclamația este înregistrată în Registrul de reclamații/apeluri.
- (3) Directorul Calitate verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă conține informații privind:
 - ✓ denumirea organizației;
 - ✓ Adresă, Cod poștal, oraș;
 - ✓ Număr de telefon, fax;
 - ✓ E-mail.
 - ✓ Problema întâlnită;
 - ✓ Data apariției;
 - ✓ Soluționare cerută;
 - ✓ Data, semnătura;
 - ✓ Lista documentelor anexate.
- (4) În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, managerul SM solicită completarea lor de către reclamant.

5.13.4. Urmărirea reclamației

- (1) Reclamația este urmărită de către Directorul Calitate de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

5.13.5. Confirmarea de primire a reclamației

- (1) Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail de către managerul SM privind confirmarea de primire a reclamației.

5.13.6. Evaluarea inițială a reclamației

- (1) Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației exista o Comisie de Apel a cărei membri care nu sunt implicați în reclamație și vor examina reclamația.
- (2) Directorul Calitate comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.
- (3) Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.
- (4) Comisia de Apel se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 7 zile din data înregistrării reclamației.
- (5) Comisia examinează reclamația împreună cu documentele aferente pentru validarea lor. În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului. Fiecare reclamație este evaluată inițial în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

la data înregistrării.

- (6) În urma examinării se pot lua următoarele decizii:
 - ✓ se acceptă reclamația și se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației;
 - ✓ se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunică reclamantului.
- (7) În cazul acceptării reclamației se inițiază în 2 exemplare raportul de neconformitate pentru neconformitatea respectivă, cu acțiunile corective întreprinse.
- (8) Un exemplar se păstrează la managerul SM pentru verificarea implementării acțiunilor corective/preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplică de personalul organizației pentru aplicarea AC/AP stabilite și întreprinderea măsurilor pentru prevenirea reapariției neconformităților.

5.13.7. Cercetarea reclamațiilor

- (1) Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

5.13.8. Răspunsul la reclamații

- (1) Conducătorul TAR răspunde reclamantului căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează tot în Registrul de reclamații/apeluri.
- (2) Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare TAR oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor. Șeful departamentului, în adresa căruia s-a depus reclamația, ia măsurile necesare pentru înlăturarea neajunsurilor și încălcărilor depistate. Dacă reclamația nu poate fi rezolvată imediat, atunci ea trebuie tratată într-o manieră care să ducă la o rezolvare eficace cât de curând posibil.

5.13.9. Comunicarea deciziei

- (1) Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal care este întocmit de secretar și semnat de către membrii Comisiei.
- (2) Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamația, unul – conducătorului TAR și al treilea exemplar – se păstrează la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către Comisie.
- (3) Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.
- (4) Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul de reclamații.

5.13.10. Închiderea reclamației

- (1) Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

- (2) Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației și reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.
- (3) Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul TAR și managerul SM. TAR continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.
- (4) Organismul de certificare expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației.
- (5) În cazul respingerii reclamației, decizia TAR este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. DIRECTOR GENERAL

- 6.1.1. Numirea comisiei de analiză a reclamațiilor;
- 6.1.2. Aprobarea procesului-verbal de tratare a reclamațiilor;
- 6.1.3. Asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor și obiectivele sunt stabilite în cadrul TAR;
- 6.1.4. Asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor este implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu politica tar referitoare la tratarea apelurilor/reclamațiilor;
- 6.1.5. Asigurarea promovării conștientizării procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor și a necesității de a fi orientat către client în cadrul organizației;
- 6.1.6. Asigurarea că informațiile referitoare la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor- sunt comunicate într-un mod ușor accesibil clienților, apelanților/reclamanților, și, dacă este cazul, altor părți direct interesate;
- 6.1.7. Asigurarea că există un proces pentru înștiințarea rapidă și eficace a managementului de la cel mai înalt nivel referitor la orice apel/reclamație;
- 6.1.8. Analizarea periodică a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura că este eficace și eficient implementat și continuu îmbunătățit.

6.2. Comisia de Apel

- 6.2.1. Rezolvarea reclamațiilor și a apelurilor adresate TAR;
- 6.2.2. Solicitarea, dacă este cazul, obținerii de informații suplimentare;

6.3. Director Calitate

- 6.3.1. Înregistrarea apelului/reclamației în Registrul de reclamații, contestații și apeluri;

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

- 6.3.2. Informarea apelantului/reclamantului privind confirmarea de primire a apelului/reclamației;
 - 6.3.3. Organizarea desfășurării ședinței CA;
 - 6.3.4. Întocmirea procesului-verbal al ședinței CA;
 - 6.3.5. Furnizarea apelantului/reclamantului rapoartelor referitoare la stadiul tratării apelurilor/reclamantului;
 - 6.3.6. Expedierea apelantului/reclamantului unei înștiințări oficiale despre finalizarea procesului de tratare a apelului/reclamației;
 - 6.3.7. Verificarea implementării acțiunilor corective/preventive;
 - 6.3.8. Raportarea referitor la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor către managementul de la cel mai înalt nivel, cu recomandări de îmbunătățire;
 - 6.3.9. Menținerea desfășurării eficace și eficientă a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzător;
 - 6.3.10. Înregistrarea raportului de neconformitate.
- 6.4. Reprezentant Centru de Competență Certificări**
- 6.4.1. Țin legătura cu Directorul Calitate pentru tratarea apelurilor/reclamațiilor;
 - 6.4.2. Asigură că sunt luate acțiuni pentru a corecta o problemă, pentru a preveni apariția ei în viitor și că evenimentul este înregistrat;
 - 6.4.3. Asigură că datele referitoare la tratarea apelurilor/reclamațiilor sunt disponibile pentru analiza efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel;
 - 6.4.4. Inițiază raportul de neconformitate.

7. ÎNREGISTRĂRI

- 7.1. Registrul de reclamații/apeluri
- 7.2. Procesul verbal al Comisiei de Apel
- 7.3. Scrisoare de răspuns către reclamant/apelant

8. ANEXE

- 8.1. Registrul de reclamații/apeluri

cod: TAR-FO-13-01