




Tratarea apelurilor, reclamațiilor și contestațiilor

A. TABEL DE VALIDARE

| | Nume | Semnătura |
|----------|------------------|---|
| Elaborat | Pîrvu Valentin |  |
| Avizat | Patco Bogdan |  |
| Aprobat | Gheorghiu George |  |
| | Fulga Doru | |

B. LISTA DE CONTROL A DOCUMENTELOR

| Ediția / Revizia | Descrierea Modificărilor | Data |
|------------------|---|------------|
| 1 / 0 | Elaborare inițială | 16.12.2015 |
| 1 / 1 | Ordin 895 / 2016 | 14.10.2016 |
| 1 / 2 | Modificare si actualizare Ordin nr. 895 / 2016 prin Ordin nr. 61 / 15.03.2017 | 27.04.2017 |
| 1 / 3 | Actualizare Cap. 4 Documente de referinta | 29.10.2020 |
| 1 / 4 | Actualizare Cap. 4 Documente de referinta | 09.12.2021 |
| 1 / 5 | Actualizare Cap. 4 Documente de referinta | 03.01.2022 |

C. DIFUZARE

Director General, Director Calitate, Șef Centru de Competență Certificări, Personal decident, Inspectori, Clienți

Exemplarul în vigoare se găsește în baza de date documentară

Cale de acces : M:\HEAD QUARTERS BUCHAREST\DIVISIONS\CERT\TAR-ECO

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-ECO-013

1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a apelurilor parvenite de la clienții TÜV Austria Romania SRL asupra deciziilor TÜV Austria Romania SRL luate în procesul de certificare, reclamațiilor și contestațiilor asupra activității TÜV Austria Romania SRL și a conflictelor interne (reclamații interne), care pot apărea între TÜV Austria Romania SRL și subdiviziunile sale (ex. Laboratorul TÜV Austria Romania SRL).

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplică în activitatea sa de către conducătorul TÜV Austria Romania SRL, directorul calitate, membrii Comisiei de Apel, membrii Comisiei de analiză a reclamațiilor și este obligatorie pentru personalul TÜV Austria Romania SRL

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI**3.1. DEFINIȚII**

- 3.1.1. Următoarele definiții sunt valabile în cadrul prezentei proceduri și sunt în conformitate cu legislația în vigoare:
- 3.1.2. Organizația - organizația este TÜV Austria Romania SRL;
- 3.1.3. Client - este beneficiarul serviciilor furnizate de TÜV Austria Romania SRL
- 3.1.4. Celelalte definiții ale termenilor utilizați în prezenta procedură sunt prezentate în SR EN ISO/CEI 17000:2020 – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
- 3.1.5. Reclamație - plângere din partea unei organizații sau a unei persoane fizice privitor la desfășurarea procesului de certificare, de funcționare a TÜV AUSTRIA ROMÂNIA sau a societăților cu sisteme de management certificate.
- 3.1.6. Apel - act al unei organizații prin care se solicita TÜV AUSTRIA ROMÂNIA reanalizarea unei decizii privind certificarea sau a modului de soluționare a unei reclamații în vederea anularii sau modificării acestei decizii

3.2. ABREVIERI:

- 3.2.1. ISO - Organizația Internațională de Standardizare;
- 3.2.2. QPS - procedură de sistem;
- 3.2.3. QPL - procedură de lucru;
- 3.2.4. DG - Director General
- 3.2.5. TAR - TÜV Austria Romania SRL
- 3.2.6. CA - Comisia de Apel

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1. Manualul SM, cod QMM-TAR-ECO ed./rev. în vigoare;
- 4.2. SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii;
- 4.3. RE-01 Regulament acreditare RENAR;
- 4.4. RE-02 Regulament privind utilizarea marcii nationale de acreditare

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-ECO-013

- 4.5. RS-4 PR Regulament specific de acreditare pentru organismele care certifică produse, procese și servicii conform SR EN ISO/CEI 17065:2013;
- 4.6. EA-3/12 M:2013 Politica EA pentru Acreditarea Certificării Producției Organice;
- 4.7. SR EN ISO/CEI 17000:2020 – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale;
- 4.8. SR EN ISO/CEI 17011:2018 – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității;
- 4.9. SR EN ISO/CEI 17020:2012 – Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții;
- 4.10. SR EN ISO/CEI 17025:2018 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări;
- 4.11. SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care oferă auditarea și certificarea sistemelor de management;
- 4.12. REGULAMENT nr. 848 din 30 mai 2018 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului
- 4.13. REGULAMENT nr. 279 din 22 februarie 2021 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (UE) 2018/848 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește controalele și alte măsuri de asigurare a trasabilității și conformității în cadrul producției ecologice și etichetarea produselor ecologice
- 4.14. REGULAMENT nr. 625 din 15 martie 2017 privind controalele oficiale
- 4.15. ORDIN nr. 312 din 5 noiembrie 2021 privind organizarea sistemului de control și certificare, de aprobare a organismelor de control și de supraveghere a activității acestora în agricultura ecologică;
- 4.16. ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 34 din 17 aprilie 2000 privind produsele agroalimentare ecologice, cu modificările și completările ulterioare;
- 4.17. ORDONANȚĂ nr. 10 din 30 august 2021 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2000 privind produsele agroalimentare ecologice;
- 4.18. *Regulament specific de acreditare în domeniul de aplicare al Regulamentului (UE) nr. 848/2018 al Parlamentului și al Consiliului privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice;*
- 4.19. Alte documente EA, IAF aplicabile;
- 4.20. Regulamentul Comisiei de Apel, ROF-CI-CA.

5. PROCEDURA

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

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

5.1. Tratarea apelurilor

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

- ✓ decizii de neacordare sau acordare parțială a certificării;
- ✓ 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 certificarea;
- ✓ refuzul de a efectua, de a continua o inspectie;
- ✓ 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

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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

5.1.5. 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.

5.1.5.1. Comunicare

- ✓ Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, Email.

5.1.5.2. Primirea apelului

- ✓ Secretarul CA – 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
- ✓ Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamații și apeluri, QFO-TAR-ECO-013-001, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul TAR și președintele CA.

5.1.5.3. Urmărirea apelului

- ✓ 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.

5.1.5.4. Confirmarea de primire a apelului

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

5.1.5.5. Evaluarea inițială a apelului

- ✓ Secretarul transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max 20 zile din data înregistrării apelului.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ La ședință asistă conducătorul TAR (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.
- ✓ 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.
- ✓ În această etapă CA decide asupra validității apelului.

5.1.5.6. Cercetarea apelurilor

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

5.1.5.7. Comunicarea deciziei

- ✓ CA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.
- ✓ CA comunică în scris decizia sa apelantului precum și conducătorului TAR. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-ECO-013

un proces verbal care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA, și se aprobă de președinte.

- ✓ În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul de reclamații

5.1.5.8. Închiderea apelului

- ✓ Dacă apelantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.
- ✓ Conducătorul TAR întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea deciziei CA.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Organizația expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.
- ✓ În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.
- ✓ 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.
- ✓ TAR este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.
- ✓ Contestațiile asupra deciziilor CA sunt examinate de către TAR conform legislației în vigoare.

5.2. Tratarea reclamațiilor

5.2.1. 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.

5.2.2. Reclamațiile interne se rezolvă în cadrul TUV Austria Romania SRL. Reclamațiile externe se rezolvă în cadrul TAR de către Comisia de Apel.

5.3. Tratarea reclamațiilor interne

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

5.4. Tratarea reclamațiilor externe

5.4.1. 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;

5.4.1.1. Comunicare

- ✓ Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu fixarea lor în Condica de sugestii și reclamații, 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.

5.4.1.2. Primirea reclamației

- ✓ În cazul adresării reclamației sub formă de scrisoare pe numele Directorului 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.
- ✓ Reclamația este înregistrată în Registrul de reclamații/apeluri.
- ✓ Directorul calitate verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă conține informații privind:
 - Denumirea organizației;
 - Adresă, Cod poștal, oraș;
 - Număr de telefon, fax;
 - E-mail.

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-ECO-013

- Problema întâlnită;
 - Data apariției;
 - Soluționare cerută;
 - Data, semnătura;
 - Lista documentelor anexate.
- ✓ În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, managerul SM solicită completarea lor de către reclamant.

5.4.1.3. Urmărirea reclamației

- ✓ 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.

5.4.1.4. Confirmarea de primire a reclamației

- ✓ Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail de către Directorul calitate privind confirmarea de primire a reclamației.

5.4.1.5. Evaluarea inițială a reclamației

- ✓ Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației exista o Comisie de Apel a cărei membri care nu sunt implicați în reclamație și vor examina reclamația.
- ✓ Directorul calitate comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.
- ✓ Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.
- ✓ Comisia de Apel se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 7 zile din data înregistrării reclamației.
- ✓ 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 la data înregistrării.
- ✓ 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.
- ✓ În cazul acceptării reclamației se inițiază în 2 exemplare raportul de neconformitate pentru neconformitatea respectivă, cu acțiunile corective întreprinse.
- ✓ Un exemplar se păstrează la Directorul calitate 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.

5.4.1.6. Cercetarea reclamațiilor

- ✓ 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.

5.4.1.7. Răspunsul la reclamații

- ✓ Conducătorul TAR răspunde reclamantului căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează tot în Registrul de reclamații/apeluri.
- ✓ 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 eficientă cât de curând posibil.

5.4.1.8. Comunicarea deciziei

- ✓ Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal care este întocmit de secretar și semnat de către membrii Comisiei.
- ✓ 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.
- ✓ Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.
- ✓ Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul de reclamații.

5.4.1.9. Închiderea reclamației

- ✓ Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.
- ✓ 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.
- ✓ Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul TAR și Directorul calitate. TAR continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.
- ✓ Organismul de certificare expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației.
- ✓ 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 țar;
- 6.1.4. Asigurarea că procesul de tratare a apelurilor / reclamațiilor este implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu politica țar 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 / reclamantilor, 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;
- 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 eficiente a procesului de tratare a apelurilor / reclamațiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzător;
- 6.3.10. Înregistrarea raportului de neconformitate.

6.4. Responsabil centru de competență certificări produse ecologice

- 6.4.1. Țin legătura cu reprezentantul managementului pentru tratarea apelurilor / reclamațiilor;
- 6.4.2. Raportează acțiunile și deciziile referitoare la tratarea apelurilor / reclamațiilor;

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-ECO-013

- 6.4.3. Asigură că este realizată și înregistrată monitorizarea procesului de tratare a apelor / reclamațiilor;
- 6.4.4. Asigură că sunt luate acțiuni pentru a corecta o problemă, pentru a preveni apariția ei în viitor și că evenimentul este înregistrat;
- 6.4.5. Asigură că datele referitoare la tratarea apelor / reclamațiilor sunt disponibile pentru analiza efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel;
- 6.4.6. Inițiază raportul de neconformitate.

6.5. Întregul personal

- 6.5.1. Să se conformeze oricărei cerințe de raportare privind tratarea apelor / reclamațiilor stabilite de TAR;
- 6.5.2. Să trateze clienții în mod politicos și să răspundă prompt la apelurile/reclamațiile lor sau să-i îndrume către persoana adecvată;
- 6.5.3. Să prezinte aptitudini interpersonale și de comunicare bune;
- 6.5.4. Să fie conștient de rolurile, responsabilitățile și autoritățile lor în ceea ce privește apelurile/reclamațiile;
- 6.5.5. Să cunoască procedurile de urmat și informațiile pe care trebuie să le ofere apelanților / reclamantilor.

7. ÎNREGISTRĂRI

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

8. ANEXE

- 8.1. Registrul de reclamații și apeluri

cod: QFO-TAR-ECO-013-001