

Tratarea apelurilor si reclamatiiilor

A. TABEL DE VALIDARE

	Nume	Semnatura
Elaborat	Camelia Urcan, Pîrvu Valentin	
Avizat	Patco Bogdan	
Aprobat	Gheorghiu George, Dorin Pahomi	
	Fulga Doru	

B. LISTA DE CONTROL A DOCUMENTELOR

Editia / Revizia	Descrierea Modificarilor	Data
1 / 0	Elaborare initiala	02.11.2017
1 / 1	Actualizare revizie standarde si modificari minore de aliniere a terminologiei pentru consecventa, adaugare responsabilitati ale Responsabilului cu Asigurarea Calitatii	05.07.2022

C. DIFUZARE

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

Director General, Director Calitate, Director Centru de Competenta Certificari, Director Servicii Industriale, *Responsabil Asigurarea Calitatii*

Exemplarul in vigoare se gaseste in baza de date documentara

Cale de acces:\TAR-PERS

1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a apelurilor impotriva deciziilor de certificare si reclamatilor parvenite de la solicitantii, candidati, persoane certificate.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplica in activitatea sa de catre conducatorul TUV Austria Romania SRL, Directorul Calitate, membrii Comitetului de Apel si este obligatorie pentru personalul TAR-PERS.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTARI

3.1. DEFINITII

- 3.1.1. Urmatoarele definitii sunt valabile in cadrul prezentei proceduri si sunt in conformitate cu legislatia in vigoare:
- 3.1.2. Organizatia - organizatia este SC TUV Austria Romania SRL;
- 3.1.3. Client - este beneficiarul serviciilor furnizate de SC TUV Austria Romania SRL
- 3.1.4. *Celelalte definitii ale termenilor utilizati in prezenta procedura sunt prezentate in SR EN ISO/CEI 17000:2020 – Evaluarea conformitații. Vocabular și principii generale*
- 3.1.5. Reclamatie - plangere din partea unei organizatii sau a unei persoane fizice privitor la desfasurarea procesului de certificare, de functionare a TUV AUSTRIA ROMANIA sau a societatilor cu sisteme de management certificate.
- 3.1.6. Apel - act al unei organizatii prin care se solicita TUV AUSTRIA ROMANIA reanalizarea unei decizii privind certificarea sau a modului de solutionare a unei reclamatii in vederea anularii sau modificarii acestei decizii

3.2. ABREVIERI:

- 3.2.1. QPS - procedura de sistem
- 3.2.2. DG - Director General
- 3.2.3. DC - Director Calitate
- 3.2.4. TAR - TUV Austria Romania SRL
- 3.2.5. CA - Comitet de Apel
- 3.2.6. TAR-PERS - TÜV AUSTRIA ROMANIA – Centru de Competenta Certificari Persoane

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1. *Manualul SM pentru domeniul nereglementat (N), cod QMM-TAR-PERS-N, in vigoare si manualul SM pentru domeniul reglementat (R), QMM-TAR-PERS-R, in vigoare;*
- 4.2. *SR EN ISO/CEI 17024:2012 Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organisme care efectueaza certificarea persoanelor;*
- 4.3. *RE-01 Regulament acreditare RENAR in vigoare;*
- 4.4. *RS-6 PS REGULAMENT SPECIFIC DE ACREDITARE in domeniul acreditarii organismelor de certificare persoane conform SR EN ISO/CEI 17024:2012;*
- 4.5. *SR EN ISO/CEI 17000:2020 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale;*
- 4.6. *SR EN ISO/CEI 17011:2018 – Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organisme de acreditare care acrediteaza organisme de evaluare a conformitatii;*
- 4.7. Alte documente EA, IAF aplicabile.

5. PROCEDURA

La tratarea reclamatilor si apelurilor se tine cont de urmatoarele aspecte:

- ✓ Solicitantii, candidatii, persoanele certificate nu sunt impiedicati sub nici o forma sa faca uz de aceste cai de atac si nici nu vor fi influentati in sensul renuntarii la ele;
- ✓ Reclamatii si apelurile sunt primite si inregistrate cu promptitudine;
- ✓ Analizarea si rezolvarea lor se face in timp rezonabil intr-o maniera constructiva si impartiala;
- ✓ Persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamatii sau apelurile sunt competente si total independente fata de cauza judecata;
- ✓ Hotararile luate ca urmare a analizei reclamatilor si apelurilor sunt aduse la cunostinta solicitantilor, candidatilor, persoanelor certificate in cel mai scurt timp posibil, in termeni clari si fara echivoc, urmarindu-se rezolvarea situatiei conflictuale

Rezultatele reclamatilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul si vor fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii.

5.1. Tratarea apelurilor

5.1.1. Conform prezentei proceduri pot fi contestate urmatoarele decizii ale TAR-PERS luate in procesul de certificare:

- ✓ decizii de neacordare a certificarii / recertificarii;
- ✓ decizii de neacordare a extinderii domeniului de certificare;
- ✓ decizii de restrangere/ schimbare a domeniului de certificare;
- ✓ decizii de suspendare a certificarii;
- ✓ decizii de retragere a certificarii;
- ✓ solutiile la reclamatii;
- ✓ refuzul de a accepta o solicitare privind certificarea;
- ✓ decizia de a sista procesul de certificare;
- ✓ cereri de actiuni corective;
- ✓ lipsa deciziei de certificare sau intarzieri in luarea deciziei de certificare;
- ✓ orice alta actiune care impiedica obtinerea certificarii

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

- 5.1.2. Solicitantii, candidatii, personalul certificat au dreptul sa inainteze apeluri asupra deciziilor TAR in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la data la care apelantul a luat cunostinta cu decizia sau situatia contestata.
- 5.1.3. Apelurile parvenite de la solicitantii certificarii asupra deciziilor TAR se rezolva in cadrul Comitetului de Apel (CA), care este constituita din 3 membri si activeaza in baza Regulamentului CA, Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluarile si de cele care au luat deciziile de certificare.
- 5.1.4. Membrii *Comitetului de Apel* respecta urmatoarele principii:
- ✓ imparțialitate (membrii comisiei sunt astfel numiti, incat sa se evite conflictul de interese, respectiv din comisie nu fac parte persoanele a caror activitate face obiectul apelului);
 - ✓ obiectivitate si responsabilitate (membrii comisiei au competenta necesara evaluarii din punct de vedere tehnic si formal, si raspund pentru deciziile lor);
 - ✓ confidentialitate; membrii comitetului raspund de protejarea informatiilor furnizate de apelant, au semnat angajamentul de confidentialitate si au acces la toate informatiile aferente dosarului de acreditare care face obiectul apelului, precum si la toate documentele sistemului de management
- 5.1.5. Procesul de tratare a apelurilor de catre TAR include etapele:
- ✓ comunicare;
 - ✓ primirea apelului;
 - ✓ urmarirea apelului;
 - ✓ confirmarea de primire a apelului;
 - ✓ evaluarea initiala a apelului;
 - ✓ cercetarea / investigarea apelului;
 - ✓ comunicarea deciziei;
 - ✓ inchiderea apelului.
- 5.1.5.1. Comunicare**
- ✓ Apelurile se primesc prin delegat, posta, fax, Email.
- 5.1.5.2. Primirea apelului**
- ✓ Secretarul CA – primeste apelul si verifica continutul acestuia pentru a constata daca contine informatii privind:
 - a) identificarea apelantului (adresa, telefon, email)
 - b) obiectul apelului (in descriere sintetica)
 - c) prezentarea detaliata a argumentelor in sustinerea apelului
 - d) documente depuse in sustinerea apelului
 - e) data depunerii apelului
 - f) semnatura apelantului
 - ✓ Secretarul CA inregistreaza apelul in Registrul de reclamatii si apeluri, QFO-TAR-PERS-010-001, *in vigoare* in care se va stabili un numar unic de inregistrare si receptioneaza documentele de referinta, informeaza conducatorul TAR si presedintele CA.
- 5.1.5.3. Urmărirea apelului**

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

- ✓ Apelul este urmarit de catre secretarul CA de la primirea initiala, de-a lungul intregului proces pana cand apelantul este satisfacut sau este luata decizia finala. Stadiul curent se pune la dispozitia apelantului la cerere.

5.1.5.4. Confirmarea de primire a apelului

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

5.1.5.5. Evaluarea initiala a apelului

- ✓ Secretarul transmite presedintelui CA apelul si documentele de referinta pentru examinare in termen de max. 20 zile din data inregistrarii apelului.
- ✓ Presedintele CA programeaza data examinarii apelului si convocarii sedintei. Secretarul CA anunta membrii comisiei si reprezentantii partilor, apelurile carora vor fi evaluate, privind locul, data si timpul sedintei comisiei.
- ✓ CA se intruneste in sedinta de lucru la data convenita de catre CA, dar nu mai tarziu de 15 zile din data inregistrarii apelului. Sedinta CA se considera deliberativa in prezenta tuturor membrilor ei.
- ✓ La sedinta asista conducatorul TAR (dupa necesitate) si persoana care a depus apelul, daca doreste a-si prezenta oficial cazul.
- ✓ CA examineaza apelul impreuna cu documentele aferente pentru validarea lui. Fiecare apel este evaluat initial in raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul si necesitatea si posibilitatea actiunii imediate. Analizarea si rezolvarea apelului se face in intervalul de timp – 30 zile de la data inregistrarii.
- ✓ In aceasta etapa CA decide asupra validitatii apelului.

5.1.5.6. Cercetarea / investigarea apelurilor

- ✓ Daca este necesar se cerceteaza toate circumstantele si informatiile relevante in legatura cu un apel.

5.1.5.7. Comunicarea deciziei

- ✓ CA examineaza apelurile si adopta o decizie referitor la apel. Deciziile se adopta cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.
- ✓ CA comunica in scris decizia sa apelantului precum si conducatorului TAR. Rezultatele examinarii apelurilor si decizia CA se consemneaza intr-un proces verbal care este intocmit de secretarul CA, se semneaza de catre membrii CA, si se aproba de presedinte.
- ✓ In procesul verbal se va mentiona termenele si modul de atacare de catre apelant a hotararii *Comitetului de Apel*.
- ✓ Secretarul CA in termen max de 5 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul – conducatorului TAR si al treilea exemplar – se pastreaza in dosarul CA, la secretar, care este responsabil de urmarirea indeplinirii deciziei luate de catre CA.
- ✓ Necesitatea efectuarii unei expertize suplimentare se consemneaza in procesul-verbal si se transmite TAR respectiv, care il analizeaza si stabilesc modul de realizare a expertizei respective.
- ✓ Apelurile, deciziile primite la solutionarea lor, precum si actiunile ulterioare luate se inregistreaza in Registrul de reclamatii

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

5.1.5.8. Inchiderea apelului

- ✓ Daca apelantul accepta decizia sau actiunea propusa, atunci decizia sau actiunea trebuie indeplinita si inregistrata.
- ✓ Conducatorul TAR intreprinde corectiile respective sau stabileste actiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului si indeplinirea deciziei CA.
- ✓ Daca apelantul respinge decizia sau actiunea propusa, atunci apelul va ramane deschis. Acest fapt se inregistreaza in registrul de evidenta a apelului si apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern si extern.
- ✓ Realizarea si evaluarea eficientei actiunilor corective sunt tinute sub control de managerul SM. TAR continua sa monitorizeze evolutia apelului pana cand toate optiunile rezonabile de recurs intern si extern sunt epuizate sau apelantul este satisfacut.
- ✓ Organizatia expediază apelantului o instiintare oficiala despre finalizarea procesului de tratare a apelului.
- ✓ In cazul respingerii apelului, decizia CA este notificata si adusa la cunostinta in scris clientului.
- ✓ Hotararea *Comitetului de Apel* poate fi atacata la conducerea TAR si in instanta de judecata in termen de 30 de zile, conform legislatiei in vigoare.
- ✓ TAR este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.
- ✓ Contestatiile asupra deciziilor CA sunt examinate de catre TAR conform legislatiei in vigoare.

5.2. Tratarea reclamatilor

- 5.2.1. TAR in activitatea sa distinge reclamatii de ordin intern dintre TAR si subdiviziunile sale si reclamatii de ordin extern (conflicte) dintre TAR si clientii sai.
- 5.2.2. Reclamatii interne se rezolva in cadrul TUV Austria Romania SRL. Reclamatii externe se rezolva in cadrul TAR de catre Comitetul de Apel.

5.3. Tratarea reclamatilor interne

- 5.3.1. Toate reclamatii de ordin intern, primite de la diferite subdiviziuni ale TAR, se adreseaza pe numele Directorului General.
- 5.3.2. Reclamatii primite se examineaza la sedintele convocate conform graficului de lucru a subdiviziunilor de reglementare, prin inaintarea propunerilor pentru solutionare.
- 5.3.3. La sedinta se invita reclamantul in cauza (dupa necesitate), conducatorul TAR, directorul calitate.
- 5.3.4. In rezultatul examinarii, se intocmeste un proces verbal cu indicarea masurilor necesare pentru inlaturarea divergentelor, termenele de executare si responsabilul pentru executare.
- 5.3.5. Un exemplar al procesului verbal se inmaneaza conducatorului TAR, un exemplar - reclamantului, unul - se pastreaza in dosar, la secretar.

5.4. Tratarea reclamatilor externe

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

5.4.1. Procesul de tratare a reclamatilor de catre TAR include etapele:

- ✓ comunicare;
- ✓ primirea reclamatiei;
- ✓ urmarirea reclamatiei;
- ✓ confirmarea de primire a reclamatiei;
- ✓ evaluarea initiala a reclamatiei;
- ✓ cercetarea / investigarea reclamatiei;
- ✓ raspunsul la reclamatie;
- ✓ comunicarea deciziei;
- ✓ inchiderea reclamatiei;

5.4.1.1. Comunicare

- ✓ Reclamatiiile pot fi depuse la receptia cererilor cu inregistrarea lor in Registrul de reclamatii si apeluri, pot fi adresate pe numele Directorului general al TAR sub forma de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon Directorului general al TAR, de asemenea, sunt considerate ca reclamatii si rapoartele de neconformitate parvenite de la organele de supraveghere si control.

5.4.1.2. Primirea reclamatiei

- ✓ Reclamatiiile comunicate prin telefon sau verbal se inregistreaza in registre aparte. Fiecare reclamatie este transmisa si adusa la cunostinta conducatorului TAR.
- ✓ Reclamatia este inregistrata in Registrul de reclamatii si apeluri.
- ✓ Directorul calitate verifica continutul reclamatiei pentru a constata daca contine informatii privind:
 - Denumirea reclamant;
 - Adresa, Cod postal, oras;
 - Numar de telefon;
 - E-mail.
 - Problema intalnita;
 - Data aparitiei;
 - Solutionare ceruta;
 - Data, semnatura;
 - Lista documentelor anexate.
- ✓ In cazul in care se constata lipsa unora din informatiile stabilite, DC solicita completarea lor de catre reclamant.
- ✓ Se va pastra confidentialitatea in privinta reclamantului cat si a obiectului reclamatiei.

5.4.1.3. Urmărirea reclamatiei

- ✓ Reclamatia este urmarita de catre DC de la primirea initiala, de-a lungul intregului proces pana cand reclamantul este satisfacut sau este luata decizia finala. Stadiul curent se pune la dispozitia reclamantului la cerere.

5.4.1.4. Confirmarea de primire a reclamatiei

- ✓ Reclamantul este informat imediat, prin posta, telefon sau e-mail de catre DC privind confirmarea de primire a reclamatiei.

5.4.1.5. Evaluarea initiala a reclamatiei

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

- ✓ Pentru clarificarea situatiei privind temeinicia reclamatiei exista un *Comitet de Apel* ai carei membri care nu sunt implicati in reclamatie si vor examina reclamatia.
- ✓ DC comunica reclamantului data sedintei de examinare a reclamatiei in scopul participarii acestuia pentru a-si prezenta oficial cazul, daca doreste.
- ✓ Reclamantul informeaza verbal sau in scris intentia de a participa la sedinta.
- ✓ *Comitetul de Apel* se intruneste in sedinta de lucru nu mai tarziu de 7 zile din data inregistrarii reclamatiei.
- ✓ Comitetul examineaza reclamatia impreuna cu documentele aferente pentru validarea lor. In cadrul examinarii sunt verificate drepturile pe care reclamantul le considera incalcate si solicitarile reclamantului. Fiecare reclamatie este evaluata initial in raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul si necesitatea si posibilitatea actiunii imediate. Analizarea si rezolvarea reclamatiei se face in intervalul de timp – 30 zile de la data inregistrarii.
- ✓ In urma examinarii se pot lua urmatoarele decizii:
 - se accepta reclamatia si se stabilesc masurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamatiei;
 - se respinge reclamatia (in cazul in care aceasta se considera neintemeiata) si se comunica reclamantului.
- ✓ In cazul acceptarii reclamatiei se initiaza in 2 exemplare raportul de neconformitate pentru neconformitatea respectiva, cu actiunile corective intreprinse.
- ✓ Un exemplar se pastreaza la Directorul calitate pentru verificarea implementarii actiunilor corective/preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplica de personalul organizatiei pentru aplicarea AC/AP stabilite si intreprinderea masurilor pentru prevenirea reaparitiei neconformitatilor.

5.4.1.6. Cercetarea / investigarea reclamatiiilor

- ✓ Daca este necesar se cerceteaza toate circumstantele si informatiile relevante in legatura cu o reclamatie. Nivelul cercetarii trebuie sa fie proportional cu gravitatea, frecventa aparitiei si severitatea reclamatiei.

5.4.1.7. Raspunsul la reclamatii

- ✓ Conducatorul TAR raspunde reclamantului caruia ii comunica si actiunile intreprinse. Scrisoarea de raspuns se inregistreaza tot in Registrul de reclamatii si apeluri.
- ✓ Ca urmare a unei cercetari corespunzatoare TAR ofera un raspuns, de exemplu sa corecteze problema si sa previna aparitia ei in viitor. Seful departamentului, in adresa caruia s-a depus reclamatia, ia masurile necesare pentru inlaturarea neajunsurilor si incalcarilor depistate. Daca reclamatia nu poate fi rezolvata imediat, atunci ea trebuie tratata intr-o maniera care sa duca la o rezolvare eficace cat de curand posibil.

5.4.1.8. Comunicarea deciziei

- ✓ Rezultatele examinarii reclamatiiilor si decizia *Comitetului de Apel* se consemneaza intr-un proces verbal care este intocmit de secretar si semnat de catre membrii Comitetului..

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

- ✓ Secretarul Comitetului in termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamatia, unul – conducatorului TAR si al treilea exemplar – se pastreaza la secretar, care este responsabil de urmarirea indeplinirii deciziei luate de catre *Comitet*..
- ✓ Necesitatea efectuarii unei expertize suplimentare se consemneaza in procesul-verbal unde se stabileste modul de realizare a expertizei respective.
- ✓ Reclamatiiile, deciziile primite la solutionarea lor, precum si actiunile ulterioare luate se inregistreaza in Registrul de reclamatii.

5.4.1.9. Inchiderea reclamatiei

- ✓ Daca reclamantul accepta decizia sau actiunea propusa, atunci decizia sau actiunea trebuie indeplinita si inregistrata.
- ✓ Daca reclamantul respinge decizia sau actiunea propusa, atunci reclamatia va ramane deschisa. Acest fapt se inregistreaza in registrul de evidenta a reclamatiei si reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern si extern.
- ✓ Realizarea si evaluarea eficientei actiunilor corective sunt tinute sub control de conducatorul TAR si DC. TAR continua sa monitorizeze evolutia reclamatiei pana cand toate optiunile rezonabile de recurs intern si extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfacut.
- ✓ Organismul de certificare expedieaza reclamantului o instiintare oficiala despre finalizarea procesului de tratare a reclamatiei.
- ✓ In cazul respingerii reclamatiei, decizia TAR este notificata si adusa la cunostinta in scris clientului.

6. RESPONSABILITATI**6.1. Director General**

- 6.1.1. Numirea comisiei de analiza a reclamatiiilor;
- 6.1.2. Aprobarea procesului-verbal de tratare a reclamatiiilor;
- 6.1.3. Asigurarea ca procesul de tratare a apelurilor/reclamatiiilor si obiectivele sunt stabilite in cadrul TAR-PERS;
- 6.1.4. Asigurarea ca procesul de tratare a apelurilor/reclamatiiilor este implementat, mentinut si imbunatatit continuu in conformitate cu politica TAR-PERS referitoare la tratarea apelurilor/reclamatiiilor;
- 6.1.5. Asigurarea promovarii constientizarii procesului de tratare a apelurilor/reclamatiiilor si a necesitatii de a fi orientat catre client in cadrul organizatiei;
- 6.1.6. Asigurarea ca informatiile referitoare la procesul de tratare a apelurilor/reclamatiiilor- sunt comunicate intr-un mod usor accesibil apelantilor/reclamantilor, si, daca este cazul, altor parti direct interesate;
- 6.1.7. Asigurarea ca exista un proces pentru instiintarea rapida si eficace a managementului de la cel mai inalt nivel referitor la orice apel/reclamatie;

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

- 6.1.8. Analizarea periodica a procesului de tratare a apelurilor/reclamatiiilor pentru a se asigura ca este eficace si eficient implementat si continuu imbunatatit.

6.2. Comitetul de Apel

- 6.2.1. Rezolvarea reclamatiiilor si a apelurilor adresate TAR-PERS;
6.2.2. Solicitarea, daca este cazul, obtinerii de informatii suplimentare;

6.3. Director Calitate

- 6.3.1. Inregistrarea apelului/reclamatiei in Registrul de reclamatii si apeluri;
6.3.2. Informarea apelantului/reclamantului privind confirmarea de primire a apelului/reclamatiei;
6.3.3. Furnizarea apelantului/reclamantului rapoartelor referitoare la stadiul tratarii apelurilor/reclamantului;
6.3.4. Expedierea apelantului/reclamantului unei instiintari oficiale despre finalizarea procesului de tratare a apelului/reclamatiei;
;
6.3.5. Raportarea referitor la procesul de tratare a apelurilor/reclamatiiilor catre managementul de la cel mai inalt nivel, cu recomandari de imbunatatire;
6.3.6. Mentinerea desfasurarii eficace si eficienta a procesului de tratare a apelurilor/reclamatiiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzator;
6.3.7. Inregistrarea raportului de neconformitate.

6.4. Responsabil Asigurarea Calitatii

- 6.4.1. *Organizarea desfasurarii sedintei CA;*
6.4.2. *Intocmirea procesului-verbal al sedintei CA;*
6.4.3. *Verificarea implementarii actiunilor corective/preventive*

6.5. Director Centru de Competenta Certificari / Director Servicii Industriale

- 6.5.1. Tin legatura cu reprezentantul managementului pentru tratarea apelurilor/reclamatiiilor;
6.5.2. Raporteaza actiunile si deciziile referitoare la tratarea apelurilor/reclamatiiilor;
6.5.3. Asigura ca este realizata si inregistrata monitorizarea procesului de tratare a apelurilor/reclamatiiilor;
6.5.4. Asigura ca sunt luate actiuni pentru a corecta o problema, pentru a preveni aparitia ei in viitor si ca evenimentul este inregistrat;
6.5.5. Asigura ca datele referitoare la tratarea apelurilor/reclamatiiilor sunt disponibile pentru analiza efectuata de managementul de la cel mai inalt nivel;

Procedura documentata TÜV AUSTRIA ROMANIA

QPS-TAR-PERS-010

6.5.56. Initiaza raportul de neconformitate.

6.6. Intregul personal

6.6.1. Sa se conformeze oricarei cerinte de raportare privind tratarea apelurilor/reclamatiiilor stabilite de TAR;

6.6.2. Sa trateze clientii in mod politicos si sa raspunda prompt la apelurile/reclamatiiile lor sau sa-i indrume catre persoana adecvata;

6.6.3. Sa prezinte aptitudini interpersonale si de comunicare bune;

6.6.4. Sa fie constient de rolurile, responsabilitatile si autoritatile lor in ceea ce priveste apelurile/reclamatiiile;

6.6.6. Sa cunoasca procedurile de urmat si informatiile pe care trebuie sa le ofere apelantilor/reclamantilor.

7. INREGISTRARI

7.1. Registrul de reclamatii si apeluri

7.2. Raportul de neconformitate

7.3. Procesul verbal al Comitetului de Apel

7.4. Scrisoare de raspuns catre reclamant/apelant

8. ANEXE

8.1. Registrul de reclamatii si apeluri
vigoare

cod: QFO-TAR-PERS-010-001, *in*