

CERTIND – IC
Furnizor de scheme de incercari de competenta

Procedura generala Reclamatii si apeluri
cod PG 5.8

Indicatorul reviziilor

Nr. crt	Data	Editia /revizia	Modificari	Functia , semnatura		
				Elaborat	Verificat	Aprobat
1	29.03.2018	0/0	-	I.Calota	C. Bercaru	D. Radut
2	26.11.2018	1/0	Revizie responsabilitati	I.Calota	C. Bercaru	D. Radut

1. Scop

Prezenta procedura are ca scop stabilirea regulilor pe care CERTIND-IC le aplica in cazul in care se primesc reclamatii sau apeluri pentru serviciile efectuate.

2. Domeniu de aplicare

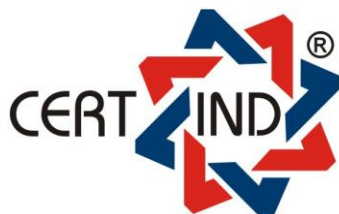
Prezenta procedura se aplica in cadrul CERTIND-IC de catre DIC si MC.

3.1. Documente de referinta

- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular
- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte
- SR EN ISO/CEI 17000:2005 - Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii
- SR EN ISO/CEI17043:2010 - Cerinte generale pentru incercarile de competenta

3.2 Abrevieri

- DIC – Director Incercari de Competenta
- MC – Manager Calitate
- CS – Coordonator schema de incercari de competenta
- DG – Director General



CERTIND – IC **Furnizor de scheme de incercari de competenta**

4. Descrierea activitatilor

4.1 Reclamatii

CERTIND-IC poate primi numai reclamatii in scris, transmise pe suport hartie (posta sau fax), sau pe suport electronic (e_mail). Nu se inregistreaza reclamatii telefonice dar, in astfel de cazuri, reclamantul este invitat sa expuna problema in scris.

Toate reclamatii scrise sunt inregistrate in Registrul de reclamatii si apeluri, cod F-PG 5.8-02, de catre personal desemnat.

Pe website-ul CERTIND IC este disponibil formularul pentru reclamatii, cod F-PG-5.8-01, in format editabil, posibil de descarcat, completat si transmis.

Pentru a fi inregistrata, o reclamatie trebuie sa identifice clar reclamantul (nume/denumire persoana juridica, date de contact complete).

Toate reclamatii inregistrate sunt analizate, iar in urma analizei se decide daca reclamatia este intemeiata, sau nu.

In toate cazurile, reclamantului i se va raspunde in scris, in termen de 30 de zile.

Analiza reclamatiei este efectuata, in functie de problema semnalata, de DIC impreuna cu MC, dar poate participa si DG si/sau CS. Indiferent de functiile care analizeaza reclamatia, DG este informat despre cursul dat reclamatiei.

Raspunsul este formulat de DIC si aprobat de DG, dupa care, transmis reclamantului.

In cazul reclamatilor intemeiate se deschide o fisa de neconformitate, conform documentarii din procedura generale cod PG 5.9, se stabilesc corectii si/sau actiuni corective conform procedurii generale cod PG 5.11.

Actiunile sunt monitorizate conform documentarii din procedurile mentionate.

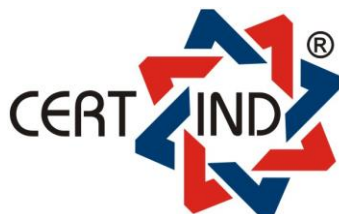
4.2 Apeluri

CERTIND-IC poate primi numai apeluri in scris, transmise pe suport hartie (posta), sau pe suport electronic (e_mail).

De regula, motivele care pot determina un client sa faca un apel, sunt legate de nemulțumirea acestuia referitoare la analiza datelor si intocmirea raportului.

Apelurile sunt inregistrate si analizate dar, vor face obiectul analizei numai acelea care sunt inregistrate in termen de maxim 15 zile de la transmiterea/primirea raportului. Inregistrările se fac in Registrul de reclamatii si apeluri, cod F-PG 5.8-01.

Sunt analizate si vor primi raspuns numai apelurile pentru care se furnizeaza: identitatea completa a apelantului, obiectul apelului (identificarea raportului), datele care fac obiectul apelului.



CERTIND – IC Furnizor de scheme de incercari de competenta

In urma analizei apelului de catre DG, DIC si MC, se raspunde apelantului in termen de maxim 15 zile de la inregistrarea la CERTIND-IC, indiferent daca apelul este intemeiat, sau nu.

In cazul apelurilor intemeiate, se aplica, la fel ca si pentru reclamatii, procedurile pentru Controlul neconformitatilor, cod PG 5.9, respective Actiuni corective, cod PG 5.11., iar masurile adoptate, se monitorizeaza.

4.3. Disponibilitatea procedurii

Procedura pentru reclamatii si apeluri este disponibila pe website.

5. Responsabilitati

DG:

- poate participa la analiza reclamatiei/apelului;
- aproba raspunsul la reclamatii/apeluri;
- poate stabili masuri adecvate pentru rezolvarea reclamatilor/apelurilor.

DIC:

- analizeaza reclamatia/apelul impreuna cu MC si CS, dupa caz;
- intocmeste raspunsul la reclamatii/apeluri;
- stabileste masuri adecvate pentru rezolvarea reclamatiei/apelului.

MC:

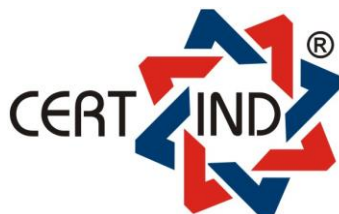
- analizeaza reclamatia sau/si impreuna cu DIC si CS, dupa caz;
- monitorizeaza masurile stabilite pentru rezolvarea reclamatiei/apelului.

PD:

- primeste si inregistreaza reclamatii si apelurile si le directioneaza catre DG sau DIC;
- pastreaza inregistrarile reclamatilor si apelurilor si raspunsurilor la acestea;
- transmite raspunsul catre client, dupa aprobarea acestuia.

6. Inregistrari

- Formular pentru reclamatii, cod F-PG 5.8-01
- Registrul de reclamatii si apeluri, cod F-PG 5.8-02



ORGANISM DE CERTIFICARE

Furnizam incredere. Din 2003.

Sisteme de management | Conformitate produse | Instruire

CERTIND – IC

Furnizor de scheme de incercari de competenta

7. Anexe

- Anexa 1 - Formular pentru reclamatii, cod F-PG 5.8-01
- Anexa 2 - Registrul de reclamatii si apeluri, formular cod F-PG 5.8-02