


PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PO-09

	TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.	Pag: 2/8
	Procedură operațională TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod PO-09	Ed.1 Rev.0

6. PROCEDURĂ

6.1. Generalități

Pentru a fi considerată validă și pentru a putea fi evaluate, persoana fizică sau juridică care reclamă trebuie să furnizeze cel puțin următoarele informații:

- Numele, prenumele persoanei sau denumirea societății care reclamă
- Adresa și datele de contact (telefon fax)
- Obiectul reclamației
- Documentele depuse în susținerea reclamației
- Semnată de către persoana fizică sau reprezentantul legal al persoanei juridice.

Nu sunt acceptate reclamațiile anonime sau cele care sunt primite prin orice mijloc dar care nu furnizează suficiente date pentru a putea fi identificat și contactat reclamantul.

În situația în care nu sunt furnizate toate informațiile minime necesare, dar sunt menționate datele de contact ale reclamantului, RMC solicită acestuia informațiile lipsă.

6.2 Tratarea reclamației

Reclamațiile primite la sediul societății referitoare la activitatea de certificarea desfășurată de către **TECHNICAL WELDING INSPECTION SRL** direct sau prin intermediul faxului sau poștei sunt înregistrate în Registrul intrare/ iesire și sunt dirijate de către A/DG către MT. În cazul în care reclamația este transmisă prin e-mail se prindează și se înregistrează în același registru.

RM înregistrează reclamația în Registrul de reclamații cod PO 09 R1 e1r0.


MT împreună cu RMC efectuează o evaluare preliminară a reclamației (în termen de maxim 5 zile de la data depunerii reclamației) pentru a se stabili dacă:

- Reclamația se referă la activități de certificare pentru care este responsabil OEC
- Reclamația furnizează informațiile minime solicitate pentru a fi acceptată.

Dacă activitățile de certificare nu au fost desfășurate de către OEC atunci MT formulează în scris un răspuns în care justifică motivele respingerii reclamației. Răspunsul este semnat și de către A/DG.

În situația în care reclamația vizează activitățile desfășurate de către OEC, dar nu sunt furnizate toate informațiile necesare, RMC solicită reclamantului informațiile lipsă pentru a putea considera reclamația validă.

Dacă nu sunt transmise informațiile solicitate de către reclamant atunci MT formulează în scris un răspuns în care justifică motivele respingerii reclamației. Răspunsul este semnat și de către A/DG.

	TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.	Pag: 3/8
	Procedură operațională TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod PO-09	Ed.1 Rev.0

Dacă sunt transmise informațiile solicitate, și reclamația este considerată validă. RMC completează un Raport de constatări, formular cod PO 09 F1 e1r0

MT formulează în scris un răspuns în care comunică reclamantului acceptarea reclamației.

Dacă reclamația cu privire la o persoană certificate este validată, OEC comunică reclamația în timp util și către persoana în cauză (în maxim 5 zile de la data validării).

MT transmite reclamația împreună cu documentele primite către Comitetul Tratare Apeluri si Reclamații (CTAR)

Membrii CTAR pot solicita reclamantului informații suplimentare cu privire la aspectele reclamate, precum și informații suplimentare din partea persoanei reclamate.

Membrii CTAR

- Analizează reclamația
- Examinează documentele care susțin reclamația
- Analizează observațiile/documentele/argumentele tuturor părților implicate
- Solicitare documente suplimentarea în vederea susținerii reclamației (dacă este necesar)
- la decizia privind acțiunile care trebuie aplicate în vederea rezolvării reclamației.

Membrii CTAR completează pe Raportul de constatări CTAR, formular cod PO 09 F2 e1r0 documentele analizate, concluziile și propunerile de corecții și acțiuni corective pentru a elimina cauza care a generat reclamația și a prevenii reapariția acestia.

Raportul de constatări completat este transmis către MT și RMC.

Decizia CTAR poate fi:


- Suspendarea sau retragerea certificării
- Îmbunătățirea sistemului de management
- Instruirea și conștientizarea personalului propriu sau colaborator cu privire la sistemul de management

Decizia CTAR este definitivă.

Durata procesului de tratare a reclamației de către CTAR este de 15 zile lucrătoare de la data validării acesteia.

Ori de câte ori este posibil OEC informează reclamantul în modul oficial cu privire la stadiul și rezultatele tratării reclamației.

MT formulează în scris un răspuns în care comunică reclamantului concluziile investigației reclamantului împreună cu acțiunile corective și corecțiile stabilite și

	TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.	Pag: 4/8
	Procedură operațională TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod PO-09	Ed.1 Rev.0

notifică reclamantul în mod oficial cu privire la finalizarea procesului de tratare a reclamației. Raspunsul este semnat și de către A/DG.

OEC își asumă răspunderea pentru deciziile luate în procesul de tratare a reclamației prin semnarea răspunsurilor atât de către A/DG cât și de DT.

Informațiile primite în cursul tratării reclamației sunt tratate confidential atât în privința reclamantului cât și a obiectului reclamației.

7. Anexe și formulare

7.1 Registrul de reclamații (formular cod PO 09 R1 e1r0).

7.2 Raport de constatare reclamație (formular cod PO 09 F1 e1r0)

7.3 Raportul de constatări CTAR (formular cod PO 09 F2 e1r0)