

POLITICA	Cod: P – 7.13 Revizia: 0
Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor	Ediția: 3

Exemplar nr. 5

GESTIONAREA MODIFICARILOR			
Versiunea	Data intrarii in vigoare	Descrierea succinta a modificarii	
Rv.0, ed.3	01.09.2014	Tranzitia la SR EN ISO/CEI 17065:2013; modificare cod document	
Rv.3, ed.1	12.06.2013	Corelare cu PG tratare apeluri si PG tratare reclamatii si contestatii	
Rv.2, ed.1	20.05.2013	Corelare cu PG de tratare apeluri, reclamatii si contestatii	
ELABORARE / VERIFICARE / APROBARE			
Intocmit	semnatura	APROBAT	semnatura
RMC		Director General	

LISTA DE CONTROL A DIFUZARII

Prezentul document inlocuieste P -7, ed. 2, rev. 2

NR. CRT.	DESTINATAR	DATA	MOD DIFUZARE
1	Director General	01.09.2014	Difuzare electronica
2	RMC	01.09.2014	Difuzare electronica
3	Director Programe	01.09.2014	Difuzare electronica
4	Manager Resurse Umane	01.09.2014	Difuzare electronica
5	RENAR	01.09.2014	Email, hartie, CD

Difuzare controlată

Difuzare necontrolată

NOTA: Acest document este proprietatea intelectuala a OEC-ACP.

Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document este interzisă fără acordul scris al Directorului General al OEC-ACP.

POLITICA	Cod: P – 7.13 Revizia: 0
Politica privind tratarea reclamațiilor si apelurilor	Ediția: 3

ALL CERT PRODUCT trateaza cu toata seriozitatea si responsabilitatea rezolvarea eficace a apelurilor, reclamațiilor si contestatiilor, ca mijloace importante de protejare împotriva erorilor, a omisiunilor sau a unei comportări nerezonabile și prin aceasta, de protejare a încrederii clienților săi și utilizatorilor, în certificările furnizate.

Toate apelurile, reclamațiile si contestatiile sunt inregistrate si transmise spre instiintare **Directorului General** si spre analiza si rezolvare *Comisiei de tratare a reclamațiilor si apelurilor (CRAp)*.

Deciziile cu privire la solutionarea apelurilor, reclamațiilor sunt inregistrate, constituind astfel o resursa trasabila pentru investigatiile ulterioare si pentru a se asigura consecventa in luarea deciziei si in intelegerea tendintelor apelurilor, reclamațiilor. Investigarea si luarea deciziei referitoare la apeluri, reclamații nu va fi rezultatul niciunei actiuni discriminatorii (nu are ca rezultat nicio actiune discriminatorie).

Personalul folosit la investigarea reclamațiilor și apelurilor este diferit de cel implicat în activitățile legate de cazul respectiv astfel încât să nu fie compromisă imparțialitatea investigației.

La tratarea reclamațiilor si apelurilor se au în vedere următoarele:

- ✓ clienții ALL CERT PRODUCT sunt înștiințați în legătură cu dreptul lor de a folosi aceste căi de atac și nu vor fi împiedicați să recurgă la ele și nici influențați în sensul renunțării la ele,
- ✓ apelurile și reclamațiile sunt primite și înregistrate cu promptitudine, iar procesarea lor (validare, investigare, soluționare, executare) nu vor depasi 45 de zile,
- ✓ apelantul/reclamantul este înștiințat în cel mai scurt timp posibil asupra fazelor parcurse și a rezultatelor obținute în tratarea apelului/reclamației pe parcursul și la finalizarea procesului de tratare, inclusiv asupra acțiunilor posibile de întreprins de acestia în continuare,
- ✓ informațiile procesate în cursul tratării apelurilor/reclamațiilor sunt supuse clauzei de confidențialitate până la stabilirea soluției finale de către ALL CERT PRODUCT.

Rezultatele reclamațiilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul ALL CERT PRODUCT, urmand a fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii ALL CERT PRODUCT.

Orice parte interesata poate depune reclamatii in scris, la

Sediul ALL CERT PRODUCT din Str. Masina de Paine, nr. 49-51, sector 2, Bucuresti,

e-mail: produs@allcertproduct.ro sau pe

Fax : 021 311 22 30.