

Moody International	Pag 1 din
Politica Moody International privind tratarea reclamatilor si a apelurilor	Doc-1-6

1. REFERINTE

- SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management

2. SCOP

Stabilirea principiilor de tratare a reclamatilor si apelurilor transmise clientii Moody International (MI) privind activitatile si deciziile din procesul de certificare.

3. POLITICA

Desi obiectivul de baza al Moody International este asigurarea satisfactiei depline a clientilor privind calitatea si imparțialitatea serviciului de certificare, in cazul unor reclamatii sau apeluri legate de activitatile si deciziile de certificare, managementul MI asigura ca aceste reclamatii si apeluri sunt tratate in mod profesional, obiectiv si imparțial, astfel incat sa se asigure o satisfactie sporita a clientilor.

Moody International utilizeaza feed-backul de la client ca o sursa valoroasa pentru actiuni corective si de imbunatatire privind propriile procese si proceduri.

Procesele aplicate de Moody International pentru tratarea reclamatilor si apelurilor asigura indeplinirea urmatoarelor cerinte:

1. descrierea proceselor de tratare a reclamatilor si apelurilor va fi accesibila clientilor pentru a acorda acestora dreptul sa faca uz de aceste cai de exprimare a posibilelor lor nemulumiri
2. reclamatile si apelurile vor fi tratate cu promptitudine
3. numai persoane competente si total independente fata de cauza judecata vor fi nominalizate pentru rezolvarea reclamatilor si apelurilor
4. clientii vor fi informati prompt privind desfasurarea procesului de tratare a reclamatilor si contestatiilor si de rezultatul analizei acestora
5. rezolvarea reclamatilor se va face la nivel de management executiv pentru a da clientului un raspuns in cel mai scurt timp si a aplica imediat actiunile corective necesare
6. rezolvarea apelurilor privind deciziile Moody International se va face de catre o Comisie de Apel independenta
7. Moody International srl isi asuma intreaga responsabilitate pentru toate deciziile si toate etapele procesului de tratare a reclamatilor si apelurilor
8. Inregistrările privind reclamatile si apelurile vor fi analizate de catre management in vederea imbunatatirii activitatilor
9. Depunerea apelurilor, investigarea acestora si decizia referitoare la apeluri nu vor avea ca rezultat nicio actiune discriminatoare impotriva apelantului.

Director Certificare MI.....	Data : 05.2008
------------------------------	----------------