

Moody International	Pag. 1 din 3
Procedura pentru tratarea reclamatiiilor	QP-7

Modificare	Elaborat	Aprobat	Data	Stadiu
Toate paginile	Dir. Tehnic	Dir. General	01.03.01	Ed. 1/ Rev. 0
Toate paginile	Dir. Tehnic	Dir. General	27.11.2006	Ed. 2/ Rev. 0
Toate paginile	Dir. Certificare	Dir. Certificare	05.2008	Ed. 3/ Rev. 0

1.0 SCOP

Procedura definește metodele și responsabilitățile pentru punerea în aplicare a politicii Organismului de Certificare Moody International (MI) privind tratarea reclamatiiilor și apelurilor.

2.0 DOMENIU DE APLICARE

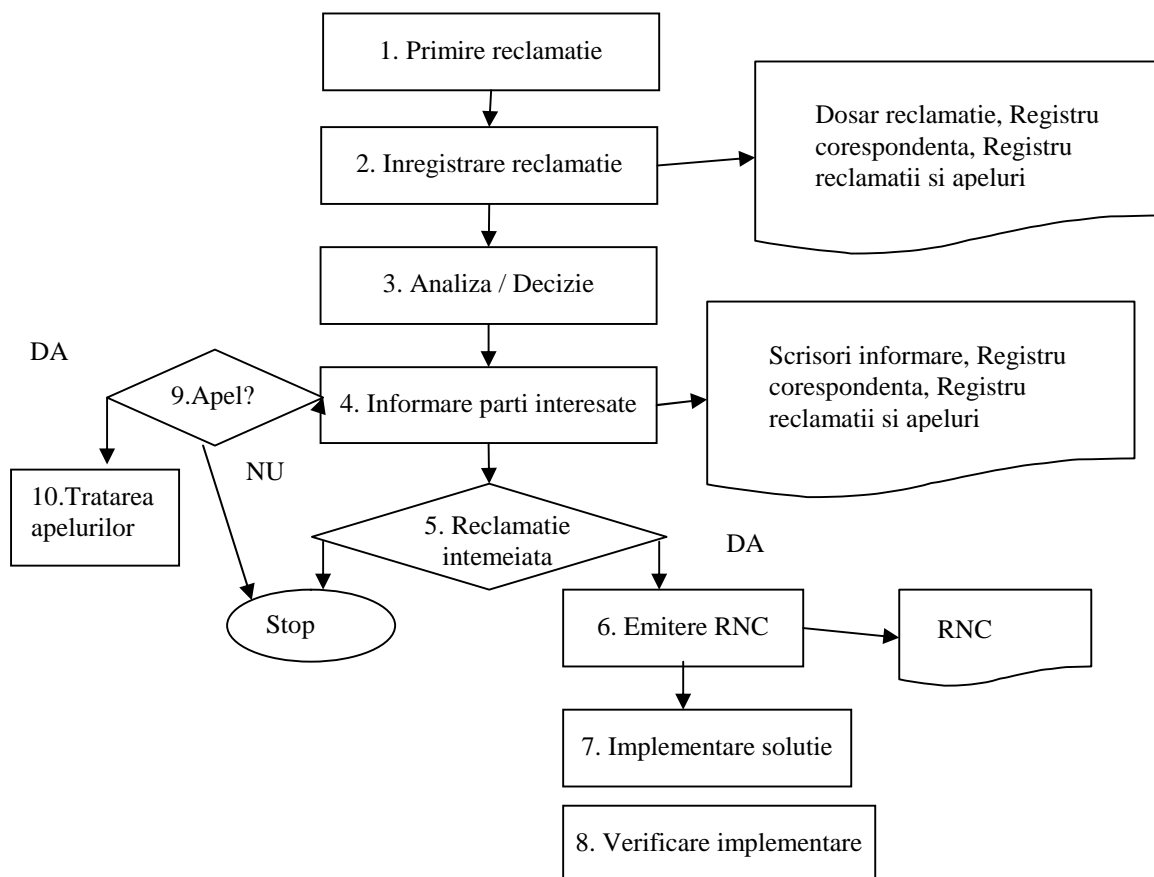
Procedura se aplică în tratarea reclamatiiilor primite de MI privind:

- activitățile specifice desfășurate de personalul MI
- decizii ale MI
- clienții certificați de MI.

3.0 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management
- Doc 1-6, Politica MI privind tratarea reclamatiiilor și a apelurilor

4.0 DIAGRAMA FLUX A PROCESULUI



Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008

Moody International	Pag. 2 din 3
Procedura pentru tratarea reclamatiiilor	QP-7

5. PROCEDURA

Activitate	Cine	Cand	Cum
1. Primire reclamatie	Secretariat	<p>a) Orice reclamatie la adresa serviciilor sau personalului MI, de ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> - intarzieri nejustificate ale procesului de certificare - prestatia auditorilor in timpul auditului - actiuni ale personalului MI care contravin Regulilor Generale <p>comunicate clientului sau prevederilor din contractul de certificare.</p> <p>b) Reclamatii referitoare la firme certificate de MI.</p>	<p>a) Reclamatiiile ar trebui adresate in scris si ar trebui sa includa urmatoarele informatii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de identificare a reclamantului - Obiectul reclamatiei - Orice detalii / explicatii care sa sustina reclamatia <p><u>Reclamatia trebuie sa se refere la activitati pentru care MI este responsabil.</u></p> <p>Daca se primeste o reclamatie verbala, clientul este rugat ca acesta sa fie consemnata in scris si adresata MI.</p> <p>b) Reclamatiiile la adresa clientilor certificati sau a personalului MI sunt comunicate imediat si acestora</p>
2. Inregistrare reclamatie	Secretariat si Coordonator de certificare (CC)	Dupa primirea in scris a reclamatiei	Reclamatia se inregistreaza in Registrul de corespondenta cu numarul si data primirii. CC inregistreaza reclamatia in Registrul de reclamatii si apeluri.
3. Analiza reclamatiei	Director Certificare / Comisie de analiza a reclamatiei	Termenul de solutionare a reclamatiei nu trebuie sa depaseasca 30 de zile	<p>Directorul de Certificare numeste o Comisie de analiza a reclamatiei formata din 2 persoane independente de cauza analizata.</p> <p>Comisia investigheaza situatia reclamata pe baza dovezilor obiective furnizate de personalul MI din dosar client, de catre reclamant/ reprezentantul clientului si auditorii implicati.</p> <p>Comisia poate dispune investigatii si analize suplimentare, inclusiv interviu cu cei implicati in subiectul reclamat.</p> <p>Rezultatul analizei se consemneaza intr-un proces verbal impreuna cu decizia Comisiei privind solutionarea reclamatiei</p>
4. Informeaza partile interesate	Director Certificare	Dupa decizia legata de reclamatie	<p>Directorul Certificare comunica in scris reclamantului rezultatul analizei reclamatiei</p> <p>In Registrul de reclamatii si apeluri se inregistreaza modul de solutionare si comunicarea rezultatului tratarii reclamatiei.</p> <p>In cazul unor reclamatii privind personalul MI, acesta este informat privind rezultatul analizei reclamatiei</p> <p>Reclamatiiile si feed-backul de la client sunt analizate in cadrul analizelor de management si ale Comitetului de Impartialitate</p>

Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008

Moody International	Pag. 3 din 3
Procedura pentru tratarea reclamatiiilor	QP-7

5. Reclamatia este intemeiata ?	Director Certificare	Dupa analiza reclamatiei	Se initiaza un Raport de actiuni corective F15-1 si se analizeaza cauzele
6. Se intocmeste RNC	Director Certificare	Cand reclamatia se dovedeste intemeiata	Conform procedurii QP 13 de tratare a neconformitatilor, actiunilor corective si preventive
7. Implementare actiune corectiva	Director Certificare	In termenul de aplicare a actiunii corective planificat in RNC	Conform cu actiunea corectiva propusa
8. Verificare eficacitate actiune corectiva	Director certificare	Dupa implementare actiune corectiva	Se urmareste daca neconformitatea nu mai apare
9. Apel?	Reclamant	In termen de 7 zile de la data comunicarii deciziei privind tratarea reclamatiei	Reclamantul are dreptul sa faca apel fata de decizia MI privind tratarea reclamatiei
10. Tratarea Apelurilor	Conform procedurii QP 15	Imediat dupa transmiterea de catre apelant	Conform procedurii QP 15

6. DOCUMENTE CONEXE

Cod	Titlu
QP 13	Controlul neconformitatilor, actiunilor corective si preventive
QP 15	Tratarea apelurilor

7. FORMULARE SI INREGISTRARI

Cod	Titlu
Form 15-1	Raport de actiuni corective
Form 12	Registru de reclamatii si apeluri
	Reclamatia
	Proces verbal al Comisiei de analiza a reclamatiei
	Scrisoare de raspuns la reclamatie

Inregistrarile privind tratarea reclamatiiilor se pastreaza de catre Coordonator Certificare in dosare individuale si pe durata unui ciclu de acreditare curent plus inca un ciclu complet. Registrul de reclamatii si apeluri se pastreaza permanent.

Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008