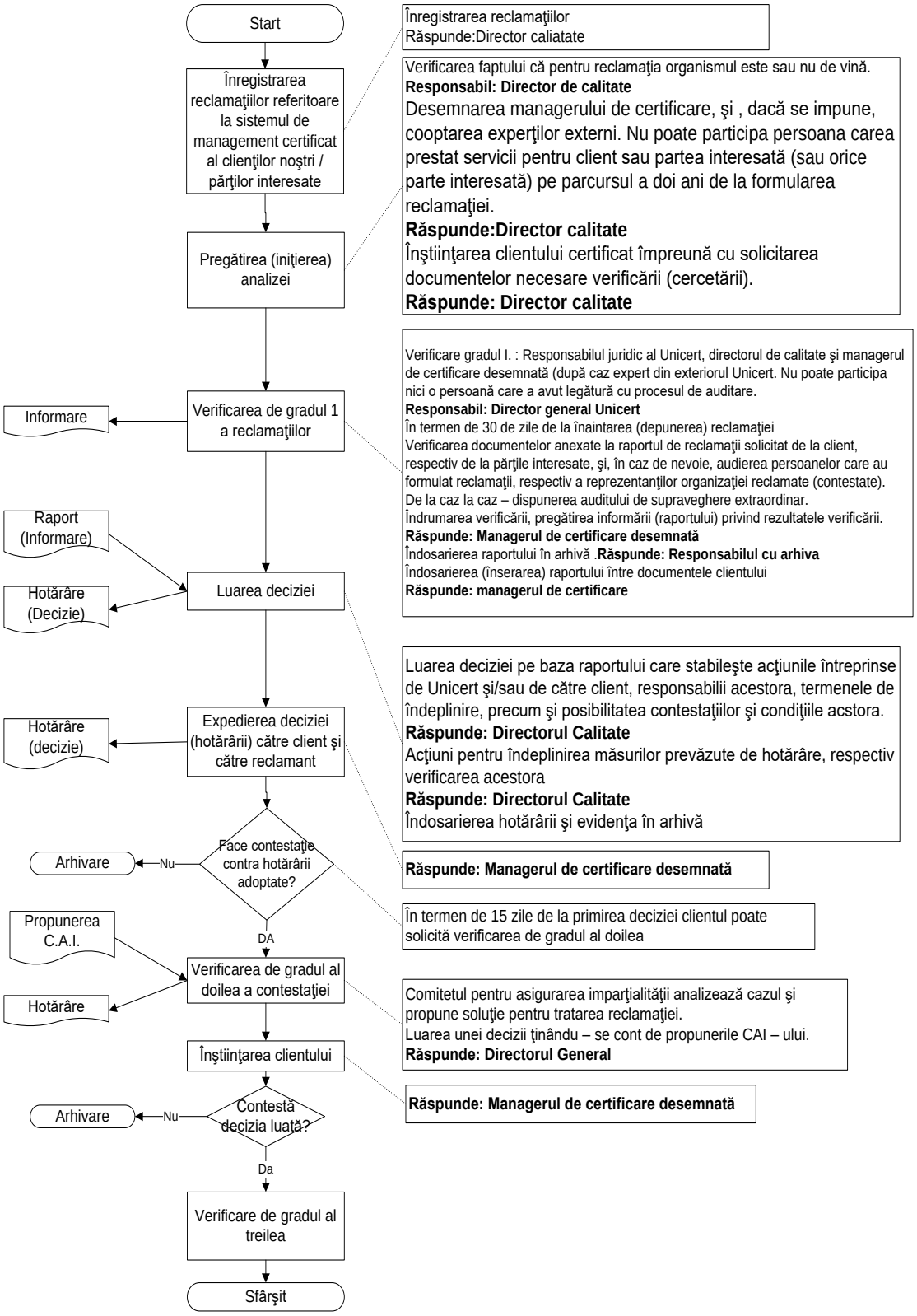
Start
Înregistrarea reclamaţiilor referitoare la sistemul de management certificat al clienţilor noştri / părţilor interesate
Pregătirea (iniţierea) analizei
Verificarea de gradul 1 a reclamaţiilor
Informare
Raport (Informare)
Hotărâre (Decizie)
Luarea deciziei
Expedierea deciziei (hotărârii) către client şi către reclamant
Hotărâre (decizie)
Face contestaţie contra hotărârii adoptate?
Nu
Arhivare
DA
Propunerea C.A.I.
Verificarea de gradul al doilea a contestaţiei
Hotărâre
Înştiinţarea clientului
Contestă decizia luată?
Nu
Arhivare
Da
Verificare de gradul al treilea
Sfârşit
Înregistrarea reclamaţiilor
Răspunde:Director caliatate
Verificarea faptului că pentru reclamaţia organismul este sau nu de vină.
Responsabil: Director de calitate
Desemnarea managerului de certificare, şi , dacă se impune, cooptarea experţilor externi. Nu poate participa persoana carea prestat servicii pentru client sau partea interesată (sau orice parte interesată) pe parcursul a doi ani de la formularea reclamaţiei.
Răspunde:Director calitate
Înştiinţarea clientului certificat împreună cu solicitarea documentelor necesare verificării (cercetării).
Răspunde: Director calitate
Verificare gradul I. : Responsabilul juridic al Unicert, directorul de calitate şi managerul de certificare desemnată (după caz expert din exteriorul Unicert. Nu poate participa nici o persoană care a avut legătură cu procesul de auditare.
Responsabil: Director general Unicert
În termen de 30 de zile de la înaintarea (depunerea) reclamaţiei
Verificarea documentelor anexate la raportul de reclamaţii solicitat de la client, respectiv de la părţile interesate, şi, în caz de nevoie, audierea persoanelor care au formulat reclamaţii, respectiv a reprezentanţilor organizaţiei reclamate (contestate).
De la caz la caz – dispunerea auditului de supraveghere extraordinar.
Îndrumarea verificării, pregătirea informării (raportului) privind rezultatele verificării.
Răspunde: Managerul de certificare desemnată
Îndosarierea raportului în arhivă .Răspunde: Responsabilul cu arhiva
Îndosarierea (înserarea) raportului între documentele clientului
Răspunde: managerul de certificare
Luarea deciziei pe baza raportului care stabileşte acţiunile întreprinse de Unicert şi/sau de către client, responsabilii acestora, termenele de îndeplinire, precum şi posibilitatea contestaţiilor şi condiţiile acstora.
Răspunde: Directorul Calitate
Acţiuni pentru îndeplinirea măsurilor prevăzute de hotărâre, respectiv verificarea acestora
Răspunde: Directorul Calitate
Îndosarierea hotărârii şi evidenţa în arhivă
Răspunde: Managerul de certificare desemnată
În termen de 15 zile de la primirea deciziei clientul poate solicită verificarea de gradul al doilea
Comitetul pentru asigurarea imparţialităţii analizează cazul şi propune soluţie pentru tratarea reclamaţiei.
Luarea unei decizii ţinându – se cont de propunerile CAI – ului.
Răspunde: Directorul General
Răspunde: Managerul de certificare desemnată