


**Tratarea reclamațiilor și apelurilor.  
Feedback de la clienți  
Cod : PO-05**

Exemplar NR :	1
---------------	---


Controlat	X
-----------	---

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Nume :	Carmen Dudu	Catalina Neague	Cristian Hotoboc
Funcția :	Responsabil Calitate	Manager Calitate	Director General
Data :	09.04.2017	09.04.2017	09.04.2017
Semnătura :			

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamațiilor și apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienți</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017


### Fișa de înregistrare a reviziilor

<b>Ed./rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Obiectul reviziei</b>	<b>Întocmit</b>	<b>Verificat</b>	<b>Aprobat</b>
1/0	19.10.2016	Redactare initiala	RC	DIC	DG
1/1	09.04.2017	Modificarile in text sunt evidentiate prin subliniere	RC	MC	DG

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamațiilor și apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienți</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

## CUPRINS

Capitol	Denumire
0	Cuprins
1	Scop
2	Domeniu de aplicare
3	Documente de referință
4	Definiții și abrevieri
5	Descriere procedură
6	Responsabilități
7	Înregistrări

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamatilor si apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienti</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

## 1. SCOP

Procedura stabilește modul de tratare a reclamatilor si apelurilor primite de la clientii HEMATROM-IC, precum si modul de colectare, interpretare si stabilire a masurilor de imbunatatire a activitatii, in urma analizei feedback-ului obtinut de la clienti.

**1.1 OBIECTIV:** Obiectivul procesului îl reprezintă tratarea reclamatilor si apelurilor intr-un interval de timp cat mai scurt, identificarea corectiilor si actiunilor corective in cazul reclamatilor si apelurilor fondate, in conformitate cu procedura de tratare a neconformitatilor cod PS-04. Obiectivul specific, analizat anual este de scadere continua a numarului de reclamatii si apeluri. Totodata se urmareste creșterea gradului de satisfacție al clienților si stabilirea de masuri de imbunatatire in urma colectarii feedback-ului de la acestia .

**1.2 Responsabil proces:** Director IC, RC

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către Directorul IC impreuna cu RC pentru toate serviciile de furnizare a incercarilor de competenta prestate de HEMATROM-IC.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

**SR EN ISO 9000:2015** – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

**SR EN ISO 9001:2015**– Sisteme de management al calității. Cerințe.

**SR EN ISO 9004:2001** – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performantelor.

**SR EN ISO/CEI 17000:2005** - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale

**SR EN ISO/CEI 17043:2010** - Evaluarea conformității Cerințe generale pentru încercările de competență

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Prezenta procedură folosește termenii definiți de “**SR EN ISO 9000:2015** – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.”

SMC – Sistemul de Management al Calității

MM – Manualul de Management al Calității

PS – Procedura de sistem


PO – Procedură operațională

R – Registru

F – Formular

C – Chestionar

RC – Responsabil Calitate

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamațiilor și apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienți</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

## 5. DESCRIERE PROCEDURĂ

### 5.1. Tratarea reclamațiilor

Reclamațiile de la clienți se primesc în scris, prin fax, sau prin mail, pe adresa [reclamatii@hematrom.ro](mailto:reclamatii@hematrom.ro). În cazul reclamațiilor verbale, telefonice, primite de către operatori aceștia vor informa clienții să transmită în scris pe adresa de mail specificată.

Reclamațiile primite prin mail, vor fi printate și înregistrate în Registrul de reclamații și apeluri, cod R-PS-04-01 de către RC. Totodată, RC va analiza dacă acestea sunt fondate sau nu, dacă reclamantul este complet identificat (cel puțin nume, prenume, organizația din care face parte și o adresă pe care se poate transmite răspunsul). Dacă reclamațiile sunt fondate, acestea vor fi înaintate către DG sau DIC spre soluționare.

În cazul în care reclamația se referă la activitatea DIC sau la activitatea personalului suport, acestea sunt înaintate spre analiză și stabilire a modului de tratare, către DG.

În cazul unei reclamații referitoare la o probă neconformă, care apare în perioada derulării runde, DIC analizează dacă reclamația este fondată, dacă există dovezi că proba trimisă a fost într-adevăr neconformă și dacă această probă reprezintă un caz unic, izolat (conservare, ambalare sau transport impropriu) și în cazul în care toate condițiile enumerate sunt îndeplinite, proba se înlocuiește imediat cu un alt esanțion, fără a se mai reuni comisia pentru analiză. În plus, RC analizează dacă această probă neconformă a fost cauzată de o greșeală aleatoare, care se poate rezolva numai prin implementarea unei corectii simple (transmiterea unei probe noi) sau este necesară o investigație suplimentară, deschiderea unui raport de neconformități și utilizarea procedurii de tratare a neconformităților.

În cazul în care în timpul derulării unei scheme de încercări de competență se recepționează mai multe reclamații fondate în același timp, care au același subiect sau subiecte asemănătoare, se stopează imediat livrarea probelor. Se deschide raport de neconformități și se aplică procedura de tratare a neconformităților.

În cazul în care reclamația are referințe la derularea schemelor de teste de competență, ele se înaintează spre analiză și soluționare către DIC.


În cazul în care reclamațiile nu sunt fondate, RC întocmește răspunsul către reclamant și DG îl aprobă.

În cazul în care reclamațiile pun în evidență neconformități de tipul omisiunilor sau alte aspecte minore care se pot rezolva prin corectii simple, corecțiile sunt stabilite imediat, aplicate prin grija personalului desemnat de către DIC și reclamantul este informat în cel mai scurt timp. Corecțiile aplicate și responsabilii de rezolvarea acestora (dacă e cazul) se consemnează de către RC care decide și dacă este necesar să se stabilească și acțiuni corective sau preventive ulterioare (caz în care neconformitatea se înregistrează pe formularul „Fisa de neconformitate” cod FPS-03-03 și se tratează în continuare conform procedurii PS 04).

Termenul de răspuns în urma primirii unei reclamații fondate este de maxim 15 zile de la înregistrarea acesteia ca fiind fondată.

Prezenta procedură este publicată pe site-ul [www.hematrom.ro](http://www.hematrom.ro) astfel încât clienții sunt informați despre dreptul de a transmite reclamații în urma participării la teste de competență.

Răspunsul la reclamațiile care pun în evidență neconformități ce se pot rezolva prin aplicarea de corectii simple, se transmite prin mail sau fax, de către DIC sau RC, după caz.

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamațiilor și apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienți</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

Raspunsul in cazul reclamațiilor ce pun in evidenta neconformitati care se rezolva prin corectii si actiuni corective si pentru care se stabilesc totodata si actiuni preventive, se redacteaza de catre RC, se vizeaza de catre consilierul juridic (in cazul unor incalcare ale termenelor contractuale) si se aproba de catre DIC sau DG dupa caz.

Analiza masurilor si a modului de tratarea a apelurilor se face de catre managementul de varf cel putin anual in timpul sedintei de analiza a sistemului cu managementul de varf.

## 5.2. Tratarea apelurilor

In cazul in care un participant la schemele de teste de competenta considera ca analiza datelor si raportul de evaluare sunt intocmite intr-un mod care il dezavantajeaza, poate sa transmita in termen de 15 zile de la primirea raportului, o cerere de apel asupra rezultatelor emise de catre HEMATROM-IC.

Apelurile de la clienti se primesc numai in scris prin fax sau posta si se inregistreaza de catre RC in Registrul de reclamatii si apeluri .

Sunt considerate apeluri fondate si vor fi analizate in cadrul organizatiei numai apelurile primite in termen de 15 zile de la primirea raportului de evaluare.

Conducerea SC HEMAT-ROM SRL analizeaza daca apelul contine toate datele necesare reconsiderarii unui rezultat emis (cel putin: numele organizatiei, schema, numarul raportului de evaluare, datele pentru care se inainteaza apel, data apelului) și in cazul in care se constata ca la evaluarea rezultatelor de catre HEMATROM-IC au existat neconformitati, apelul se admite si se aplica procedura de tratare a neconformitatilor.

Atat in cazul apelurilor fondate cat si in cazul celor nefondate, RC informeaza apelantul in scris despre acceptarea/neacceptarea apelului, cu aprobarea DG al HEMAT-ROM .

Analiza apelului si reevaluarea datelor se finalizeaza in termen de 15 zile de la data inregistrarii apelului ca fiind fondat.

Prezenta procedura este publicata pe site-ul [www.hematrom.ro](http://www.hematrom.ro) astfel incat clientii sunt informati despre dreptul de a transmite apeluri in urma participarilor la teste de competenta.

RC mentine toate inregistrarile referitoare la tratarea reclamațiilor si la tratarea apelurilor, in ordinea primirii si rezolvarii acestora (inclusiv corespondenta purtata cu clientii).


Analiza masurilor si a modului de tratarea a apelurilor se face de catre managementul de varf cel putin anual in timpul sedintei de analiza a sistemului cu managementul de varf.

## 5.3. Feedback de la clienți.

HEMATROM-IC, conform cerinței 5.7 Servicii către client din standardul SR EN ISO/CEI 17043:2010, *analizează* anual sau ori de câte ori consideră necesar, nivelul de satisfacție al clienților săi.

Modalitățile utilizate de HEMATROM-IC pentru stabilirea nivelului de satisfacție al clienților sunt:

- analiza reclamațiilor sosite de la clienți și volumul acestora si modalitatea de rezolvare;
- analiza apelurilor primite de la clienti, volumul acestora si modalitatea de rezolvare;

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamatilor si apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienti</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

- comunicarea directă cu clientul, sau alte tipuri de feedback direct sau indirect primite de la client.
- analiza rapoartelor încercărilor de competență împreună cu clienții.
- analiza continutului chestionarelor de satisfacție a clientilor.

### 5.3.1. Comunicarea directă cu clientul

Pe parcursul derulării contractelor, precum și la finalul acestora, Operatorii, Coordonatorii și Directorul IC comunica direct cu clienții prin următoarele căi: telefonic, prin vizite, întâlniri la sediul firmei sau comunicări scrise (fax, e-mail), pentru obținerea feed-backului. Discuțiile relevante sunt consemnate în documentul electronic **RAP-03 Registrul de comunicare cu clienții pentru validarea rapoartelor de evaluare.**

### 5.3.2. Analiza continutului chestionarelor de evaluare a satisfacției clientilor.


Datele privind nivelul satisfacției clientului din chestionarul satisfacție clienți și alte informații referitoare la aceasta, se centralizează de către RC și sunt analizate de către DIC și DG periodic sau cel puțin anual (în timpul sedinței de analiză a sistemului cu managementul de vârf conform PO 01 )

Nivelul de satisfacție a clienților se compară cu rezultatele anterioare și se stabilesc, după caz, măsuri de îmbunătățire.

Monitorizarea procesului se realizează cu ocazia auditurilor interne și cu ocazia analizelor efectuate de management.

## 6. RESPONSABILITĂȚI

<b>Director General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-analizeaza reclamatii primite cu privire la activitatea compartimentelor suport sau DIC</li> <li>- analizeaza apelurile transmise de catre clienti</li> <li>- aproba raspunsurile catre clienti, in cazul reclamatilor si apelurilor</li> <li>- analizează datele rezultate din analiza chestionarelor pentru satisfacția clienților și aproba planurile de masuri rezultate din aceasta analiza;</li> <li>- aproba măsuri de îmbunătățire.</li> </ul>
<b>Director IC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analizeaza reclamatii primite cu privire la activitatea din subordine</li> <li>- analizeaza apelurile transmise de catre clienti</li> <li>- aproba raspunsurile catre clienti, in cazul reclamatilor si apelurilor ( dupa caz)</li> <li>- analizează toate datele privind nivelul de satisfacție/insatisfacție a clienților;</li> <li>- elaborează un raport care va fi prezentat conducerii;</li> </ul>

 HEMATROM-IC	<b>Procedură operațională</b> <b>Tratarea reclamațiilor și apelurilor.</b> <b>Feedback de la clienți</b> <b>Cod: PO – 05</b>	Ediția 1 Revizia: 1
		Data: 09.04.2017

<b>RC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- înregistrarea și analiza reclamațiilor;</li> <li>- stabilirea de corectii, acțiuni corective și acțiuni preventive;</li> <li>- menține înregistrările referitoare la tratarea apelurilor și reclamațiilor</li> <li>- arhivează toate reclamațiile/apelurile și răspunsurile furnizate clienților;</li> <li>- participă, în anumite situații, la analiza reclamațiilor clienților.</li> <li>- centralizare chestionare satisfacție clienți</li> </ul>
-----------	---

## 7. ÎNREGISTRĂRI

RAP-IC-03 Registrul de comunicare cu clienții.

F-PO-05-01 Formular Apeluri și Reclamații

F-PO-05-02 Tratarea reclamației și apelului

F-PO-05-03 Chestionar satisfacție clienți

R-PO-05-01 Registru reclamații