

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI, TRATAREA RECLAMAȚIILOR

APROBAT
ADMINISTRATOR

SATISFAȚIA CLIENTULUI
PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA
PETITIILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORI.
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: SMC-08.10

Ediția: 01 Revizia: 0

AVIZAT
RMC

ELABORAT:

VERIFICAT:

Exemplarul nr.

Prezentul document este proprietatea SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL și nu poate fi publicat sau multiplicat, parțial sau integral, decât cu aprobarea scrisă a directorului general

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

1. SCOP

Monitorizarea informațiilor privind satisfacrea cerințelor clientului cu produse specifice societății comerciale

Tratarea sesizărilor și reclamațiilor clientului în regim controlat

Înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori

Realizarea activității de informare

2. DOMENIU

Se aplică de către toate direcțiile societății comerciale implicate explicit și implicit în rezolvarea cerințelor clientului stabilite prin comenzi și contracte, precum și în rezolvarea reclamațiilor acestuia.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. DEFINIȚII

Definițiile termenilor utilizați în cadrul procedurii sunt în conformitate cu:

- SR EN ISO 9000-2006. Sisteme de managementul calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 9001-2008. Sisteme de managementul calității. Cerințe.
- Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale aprobat prin OANRE nr. 86/2009

3.2. PRESCURTĂRI

- DG – director general
- P/I – proceduri/instrucțiuni
- PL – proceduri de lucru
- RMC- reprezentantul managementului pe probleme de calitate
- SMC- sistem de management al calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ. FORMULARE

4.1. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9000/2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 9001/2008 – Sisteme de management al calității. CERINȚE
- SR EN ISO 9004/2001- Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.
- SR ISO 19011/23 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității

4.2. FORMULARE

4.2.1. F-08.10.03 – Chestionar de evaluare a satisfacției clientului

4.2.2. F-08.10.04 – Raport de analiză a satisfacerii clientului

5. DESCRIERE ȘI RESPONSABILITĂȚI

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.1. PROCEDURA PRIVIND ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUTIONAREA PETITIILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORI. TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Tratarea sesizărilor și reclamațiilor clientului la produsele ce fac obiectul de activitate al societății comerciale, se face astfel :

5.1.1. Primirea și înregistrarea reclamațiilor clientilor.

a. La primirea unei sesizări, prin orice mijloace (scrisă sau verbală: telefon / fax, email etc.), persoana care se ocupă de aceste activități o înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor.

5.1.2. Datele de identificare a reclamațiilor clientului se referă cel puțin la următoarele:

- numele și adresa exactă / telefonul client;
- conținutul reclamației;
- data înregistrării reclamației;

5.1.3. Analiza reclamației și prezentarea propunerilor de rezolvare

- RMC analizează reclamația și o direcționează către responsabilul serviciului / activității de la care provine reclamația.
- Responsabilul de serviciu / activitate, analizează reclamația și dacă reclamația este justificată, propune modul de rezolvare, o supune aprobării RMC și elimină neconformitatea produsă.
- Dacă problema este mai complexă supune spre aprobare asociatului unic / director general, propunerea de rezolvare a neconformității.
- Audientele se vor deasura în cursul orelor de program, atât la sediul social al societății cât și la punctele de lucru din Bolintin Deal și Joita
- Modul de rezolvare se supune procedurii cod : SMC-03.50. Controlul produsului neconform.

5.1.4. ANALIZA COSTURILOR NONCALITĂȚII DATORATE RECLAMAȚIILOR ÎNREGISTRATE ÎN ACEA PERIOADĂ

- Analiza lunară a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

Lunar se extrag din registru toate reclamațiile înregistrate și rezolvate, stabilind următoarele:

- a. cheltuieli cu materialele;
- b. cheltuieli cu manopera și deplasările;
- c. se face apoi calculul total al cheltuielilor datorate reclamațiilor pe activități;
- d. se stabilește cât la sută reprezintă aceste costuri neconforme și cu cât a fost diminuat profitul;
- e. se analizează cauzele care au generat aceste reclamații;
- f. se stabilește frecvența apariției defectelor;
- g. se stabilesc persoanele vinovate,
- h. se întreprind măsuri pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile.

- Analiza trimestrială a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor lunare de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză trimestrială, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

- Analiza semestrială a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor trimestriale și lunare de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză semestrială, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

- Analiza anuală a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor trimestriale și semestriale de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză anuală, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

5.1.5. Informarea consumatorilor se va realiza, în principal, prin următoarele modalități:

- publicarea pe pagina proprie de internet;

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

- afișarea la punctele de relații cu clienții;
 - publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
 - transmiterea de materiale informative către consumatori;
 - răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.
- 5.1.6.** Informarea consumatorilor are ca obiect următoarele domenii principale:
- drepturile și obligațiile consumatorilor;
 - prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
 - modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
 - principalele clauze ale contractului de furnizare;
 - principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
 - procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
 - procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
 - procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
 - principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
 - alte informații de interes pentru consumatori.
- 5.1.7.** Prin intermediul mass-mediei scrise, naționale și/sau locale se va realiza informarea consumatorilor de două ori într-un an calendaristic asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la pct 5.1.5. și 5.1.6.

5.2. SATISFAȚIA CLIENTULUI

5.2.1. Societatea comercială monitorizează toate informațiile referitoare la satisfacerea cerințelor clientului, în vederea analizei semestriale a gradului de percepție a calității produselor firmei și de satisfacție a clientului.

5.2.2. Responsabilul serviciului comercial are în vedere să urmărească modul de tratare a clienților de către personalul din subordine, precum și modul de tratare a sesizărilor și reclamațiilor la produsele furnizate.

5.2.3. Datele și informațiile culese sunt analizate de responsabil serviciu comercial, RMC și directorul general.

5.2.4. Analizele sunt programate la apariția evenimentului (reclamații, contacte cu clienții, informații din media), trimestrial (nevoile pieței, informațiile legate de concurență), anual (evaluarea clienților prin chestionare specifice – F-08.10.03).

5.2.5. În funcție de natura evenimentului, personalul implicat determină, după caz, nivelul satisfacției clientului în funcție de « punctajul » obținut, propune acțiuni corective pentru îmbunătățirea propriilor performanțe în vederea satisfacerii cererii clientului sau măsuri organizatorice privind planificarea realizării activităților, achiziționarea de noi dispozitive/echipamente necesare în fluxul de realizare activități, zonele de piață în care există potențial de extindere, precum și activități /processe ce trebuie îmbunătățite în vederea creșterii performanțelor SMC.

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.3. SURSELE UTILIZATE DE FIRMĂ ÎN MONITORIZAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI

5.3.1. Informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, monitorizate și analizate periodic în vederea îmbunătățirii activității societății comerciale, constituie principala modalitate de evaluare și măsurare a performanțelor SMC.

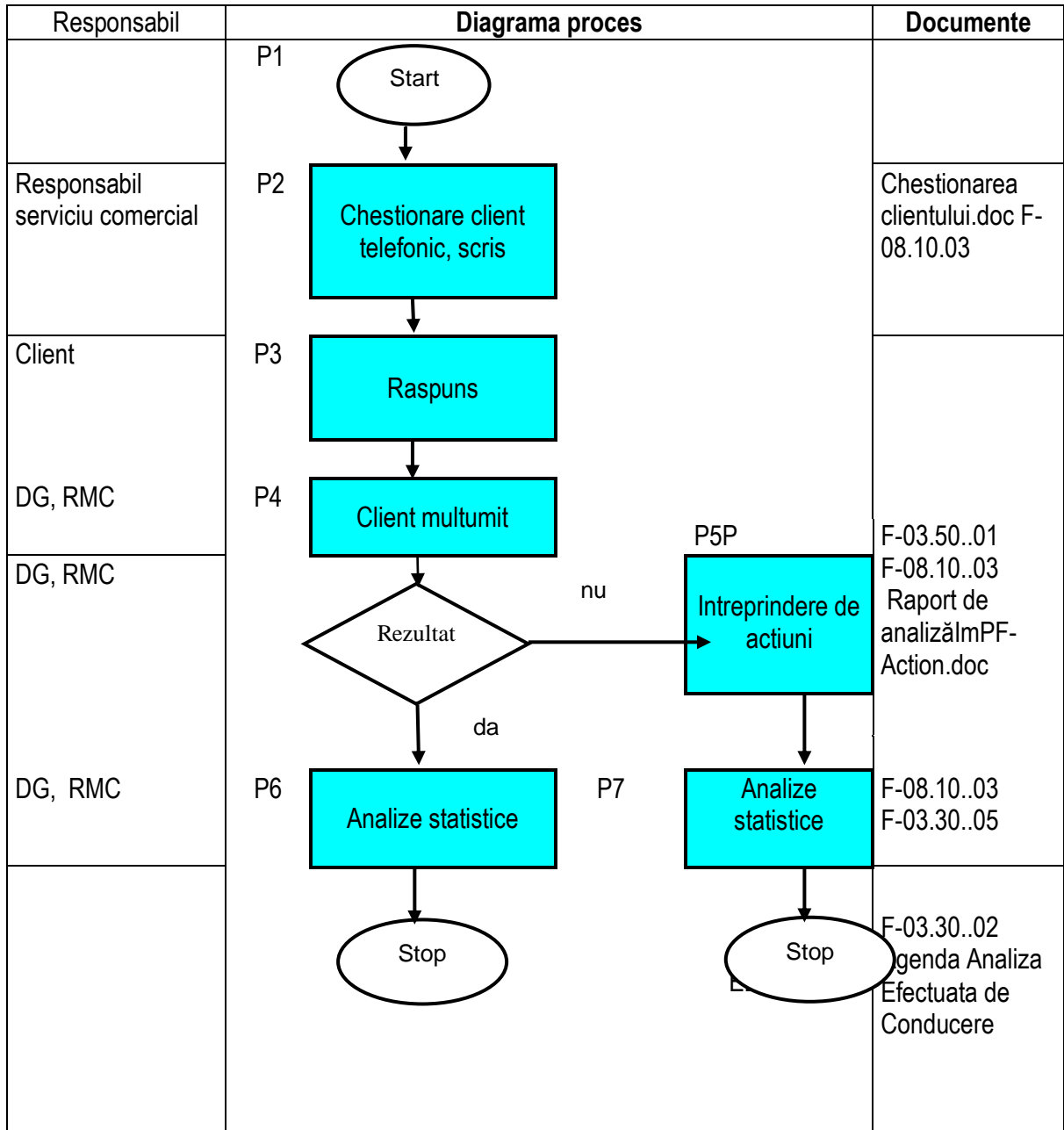
5.3.2. Sursele de informații identificate de firmă în monitorizarea satisfacției clientului și anticiparea nevoilor sale viitoare sunt următoarele :

- reclamațiile clientului ;
- contactele directe cu clienții ;
- chestionarul de evaluare a satisfacerii clientului ;
- informații din media ;
- vizite la clienți;
- alte surse importante ca : nevoile pieței, informații legate de concurență.

5.4. SCHEMA LOGICĂ DE MĂSURARE A NIVELULUI DE SATISFAȚIE A CLIENTULUI

Scop:	Măsurare nivel de satisfacție client
Domenii de aplicare:	Aplicabilă pentru toate activitățile
Responsabil proces:	Responsabil serviciu comercial
Indicator performanta:	98% dintre clienți sunt mulțumiți de realizările firmei

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR



SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Pași proces	Comentarii/explicații
P1	Startul reprezintă terminarea realizării unei activități.
P2	Mulțumirea clientului este măsura performanței sistemului de management al calității. Se întrebă: prin scris, e-mail, fax, sau la telefon, cu politețea adecvată.
P3	Se centralizează răspunsurile pe activități, pe criterii și segmente de piață.
P4	Se evaluează pe baza unei grile, pentru a evita subiectivismul.
P5	Determină, documentează și aplică acțiuni corective și preventive, dacă au apărut motive de nesatisfacție.
P6	Analiza statistică anuală, utilizată ca date de intrare pentru analiza conducerii.

5.5. METODĂ DE ANALIZĂ A SATISFAȚIEI CLIENTULUI

5.5.1. Indicatori de măsurare

- Procent activități nereclamate din total activități pe lună
PVA = minim admisibil 98%
- Procent punctaj din punctele acumulate la răspunsul dat de clienții fideli ai firmei
PCA = minim admisibil 90%

5.5.2. Metoda nr. 1 – analiza valorii reclamate de client

- a. Se însumează toate valorile activităților către clienții care au reclamat activitatea din luna k a anului. – VR(k)
- b. Se însumează valoarea totală a încasărilor din luna k a anului – VT (k)
- c. Se scade valoarea totală reclamată din luna k din valoarea totală a activităților din luna k și rezultă valoarea totală a activităților nereclamate din luna k.
 - $VN(k) = VT(k) - VR(k)$
- d. Se calculează procentul de activități nereclamate din luna k - PVN(k)
 - $PVN(K) = VN(k) / VT(k) \times 1$
- e. Concluzii. Se compară PVN(K) cu PVA și dacă:
 - este mai mare sau egal condiția a fost îndeplinită;
 - este mai mic atunci se raportează imediat RMC în vederea analizei și determinării cauzelor ce generează disfuncționalitatea, pentru a întreprinde acțiuni corective.

5.5.3. Metoda nr. 2 – procent din punctajul total dat de clienți față de punctajul maxim posibil.

- a. Suma totală a punctelor chestionarului este de = SPC
- b. Suma puncte acordate de clientul nr. i din luna k = SPC (i,k)
- c. Se calculează media aritmetică a punctelor colectate de la n clienți din luna k, astfel:
- d. $SPM(k) = \sum SPC(i,k) / n$ unde "i" ia valori de la 1 la n
- e. Se calculează procentul de puncte acordare de clienți din SPC pe activități (la nivel de serviciu comercial, precum și la nivelul societății comerciale)
- f. Se compară rezultatul obținut cu PCA și se trag concluzii privind necesitatea întreprinderii de acțiuni corective.

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.6. CULEGEREA ȘI PRELUCRAREA INFORMAȚIILOR

5.6.1. Pentru primul indicator din reclamațiile și sesizările primite de la clienți.

5.6.2. Pentru al doilea indicator, prin e-mail, poștă, direct sau fax , transmitere chestionar către clienții fideli și primirea răspunsului la chestionarul prezentat în anexa nr. 1 la procedură.

5.6.3. Fiecare răspuns al clientului la întrebările aplicabile este notat astfel:






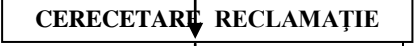



- a. Foarte mulțumit / foarte bine - 10 pct.
- b. Mulțumit / bine - 7 pct.
- c. Nemulțumit/ satisfăcător - 3 pct.
- d. Foarte nemulțumit /nesatisfăcător - 0 pct.

5.6.4. Trimestrial se trasează histograma indicatorilor și se transmite conducerii spre informare.

5.7. DIAGRAMA DE FLUX REFERITOARE LA TRATAREA RECLAMAȚIILOR

- **Scop:** Rezolvarea reclamațiilor clientului
- **Domeniu de aplicare:** Comercializarea serviciilor prestate de firmă
- **Responsabil proces:** RMC și DG
- **Indicator de performanță:** Creșterea satisfacției clientului cu 5%

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Intrări	Schema logică	Ieșiri	Responsabil
1	2	3	4
			
Raportarea reclamației		F-08.10.01	RMC
F-08.10.01			RMC
F-08.10.01			RMC
F-08.10.01		F-08.10.02	RMC
F-08.10.01			RMC
F-08.10.01		F-08.10.02	RMC
F-08.10.01		F-08.10.02	DT
F-08.10.02		DECIZIE DE RĂSPUNS	RMC

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.8. DESCRIEREA ETAPELOR DIN SCHEMA LOGICĂ

În tabelul ce urmează sunt descrise etapele din diagrama de flux a procesului tratarea reclamațiilor

Nr. Crt.	ACȚIUNEA ÎNTREPRINSĂ	RESPONSABIL	MOD DE TRATARE A ACȚIUNII ȘI DOCUMENTELE ASOCIATE	ÎNREGISTRĂRI
0	1	2	3	4
1	Primire reclamație	DG RMC	La primirea unei sesizări, prin orice mijloace (scrisă sau verbală: telefon / fax, etc.), persoana care se ocupă de aceste activități o înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor. Reclamația trebuie să furnizeze următoarele informații : <ul style="list-style-type: none"> • Datele de identificare a reclamațiilor clientului se referă cel puțin la următoarele: <ul style="list-style-type: none"> ❖ numele și adresa exactă / telefonul client; ❖ conținutul reclamației; ❖ data înregistrării reclamației; • o descriere a reclamației și a datelor relevante care o susțin ; • soluționarea cerută ; • practicile aferente reclamației ; • data limită pentru răspuns ; • acțiuni întreprinse imediat. 	F-08.10.01
2	Urmărirea reclamației	DG RMC	Reclamația este urmărită de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până la satisfacerea clientului sau este luată decizia finală, prin fișa de tratare a reclamației	F-08.10.02
3	Confirmarea de primire a reclamației	DG RMC	Confirmarea de primire a reclamației se face în maxim 24 ore de la primire prin : <ul style="list-style-type: none"> • Poștă • Telefon • e-mail, sau prin delegat în funcție de importanța elementelor reclamate.	F-08.10.02
4	Evaluarea inițială a reclamației	DG RMC	După primire, se face o evaluare a datelor primite de la reclamant în raport cu următoarele criterii : <ul style="list-style-type: none"> • severitate • implicații asupra securității alimentelor sau mediului 	F-08.10.02

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

			<ul style="list-style-type: none"> • complexitate, • impact • necesitate • Posibilitatea acțiunii imediate. 	
5	Cercetarea reclamațiilor	DG RMC	In baza documentelor emise de laborator și a înregistrărilor primare pe care le deține se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu reclamația. In funcție de gravitatea, severitatea și frecvența apariției laboratorul apelează la analize efectuate interlaboratoare utilizând probele martor.	F-08.10.02
6	Răspunsul la reclamație	DG RMC	In final laboratorul transmite clientului rezultatele evaluării reclamației cu decizia ce se impune , în funcție de caracterul reclamației : <ul style="list-style-type: none"> • Intemeiată – cu modalitatea de eliminare • Neîtemeiată – cu justificare 	F-08.10.02 Decizie a conducerii
7	Comunicarea deciziei	DG RMC	Decizia sau acțiunea întreprinsă referitoare la reclamație se comunică reclamantului prin : <ul style="list-style-type: none"> • Poștă • Telefon • e-mail, sau prin delegat în funcție de importanța elementelor reclamate.	F-08.10.02 Expediere decizie
8	Inchiderea reclamației	DG RMC	Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci aceasta este aplicată și înregistrată. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația rămâne deschisă, și clientul are obligația să transmită formele alternative disponibile de recurs intern și extern Laboratorul va continua să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și/sau extern sunt epuizate de de reclamant sau acesta este satisfăcut.	F-08.10.02 Arhivare și completare registru

5.9. ANALIZA COSTURILOR NONCALITĂȚII DATORATE RECLAMAȚIILOR ÎNREGISTRATE ÎN ACEA PERIOADĂ

- Analiza lunară a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Lunar se extrag din registru toate reclamațiile înregistrate și rezolvate, stabilind următoarele:

1. cheltuieli cu materialele;
2. cheltuieli cu manopera și deplasările;
3. se face apoi calculul total al cheltuielilor datorate reclamațiilor pe servicii;
4. se stabilește cât la sută reprezintă aceste costuri neconforme și cu cât a fost diminuat profitul;
5. se analizează cauzele care au generat aceste reclamații;
6. se stabilește frecvența apariției defectelor;
7. se stabilesc persoanele vinovate,
8. se întreprind măsuri pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile.

• Analiza trimestrială a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor lunare de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză trimestrială, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

• Analiza semestrială a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor trimestriale și lunare de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză trimestrială, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

• Analiza anuală a costurilor noncalității datorate reclamațiilor înregistrate în acea perioadă.

În baza rapoartelor trimestriale și semestriale de analiză a costurilor noncalității datorate reclamațiilor se face o analiză anuală, caz în care se analizează eficiența măsurilor întreprinse.

5.10. CODIFICAREA DOCUMENTELOR GENERATE DE DERULAREA PROCESULUI DE TRATARE RECLAMAȚII

5.11. Codificarea documentelor rezultate prin aplicarea prezentei proceduri, se face în conformitate cu procedura cod : SMC-04.12-Clasificarea și codificarea documentelor firmei.

5.12. Toate documente generate în procesul de tratare reclamații primesc număr curent de înregistrare din registrul de înregistrare a documentelor SMC.

5.13. ÎNREGISTRĂRI SPECIFICE

5.13.1. Documentele specifice acestei proceduri sunt supuse regimului de înregistrare din tabelul ce urmează:

Nr. anexa	Formular pentru inregistrare		Initiata de	Mentinuta la	Durata de arhivare
	Cod	Denumire			
1	F-08.10.01	Formular pentru reclamant	Resp contracte	RMC	2 ani
2	F-08.10.02	Formular de urmărire a reclamației	Resp contracte	RMC	2 ani
3	F-08.10.03	Chestionar satisfacție client	Resp contracte	RMC	2 ani
4	F-08.10.04	Raport de analiza satisfacției clientului	Resp contracte	RMC	2 ani

5.13.2. Regimul celorlalte înregistrări este stabilit prin procedurile prezentate la pct. 5.2. și în procedura SMC-03.20 - Controlul înregistrărilor.

5.13.3. Gestionarea și arhivarea documentelor rezultate în procesul descries în prezenta procedură se supune regimului de lucru prezentat în procedura cod: SMC-04.13..

5.14. RESPONSABILITĂȚI

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.14.1. RESPONSABILUL CU ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Are responsabilitățile următoare:

- Să organizeze colectarea informațiilor privind satisfacția clientului.
- Să prelucreze datele obținute
- Să informeze conducerea asupra rezultatelor obținute comparativ cu cele admise
- Să aducă la cunoștința RMC lunar, toate sesizările/reclamațiile clienților și modul de rezolvare a acestora.
- Să distribuie formularul clienților săi și să urmărească primirea acestuia completat, după care să-l transmită la directieul comercial spre analiză
- Să organizeze colectarea informațiilor privind satisfacția clientului.
- Să prelucreze datele obținute
- Să informeze conducerea asupra rezultatelor obținute comparativ cu cele admise
- Să aducă la cunoștința RMC lunar, toate sesizările/reclamațiile clienților și modul de rezolvare a acestora.
- Să distribuie formularul clienților săi și să urmărească primirea acestuia completat, după care să-l transmită la serviciul comercial spre analiză

5.14.2. RESPONSABILITĂȚILE RMC

Are responsabilitățile următoare:

- Să urmărească aplicarea procedurii.
- Să analizeze informațiile primite referitor la reclamațiile primite de la clienți
- Să analizeze trimestrial rezultatele prelucrărilor și să dispună inițierea de măsuri corective în situațiile în care rezultatele sunt sub valoarea indicatorilor admisibil.
- Să urmărească aplicarea procedurii.
- Să analizeze informațiile primite referitor la satisfacția clienților
- Să analizeze trimestrial rezultatele prelucrărilor și să dispună inițierea de măsuri corective în situațiile în care rezultatele sunt sub valoarea indicatorilor admisibil.

6. DISPOZIȚII GENERALE

- 6.1. Prevederile prezentei proceduri se respectă de către toți angajații firmei și sunt aplicabile împreună cu prevederile procedurii Controlul documentelor, cod: SMC-03.10.
- 6.2. Procedura intră în vigoare de la data aprobării ei de către directorul general al firmei.
- 6.3. Originalul procedurii se păstrează la RMC, pe perioada cât funcționează firma.
- 6.4. Difuzarea și modificarea acestei proceduri - conform procedura de lucru cod: SMC-04.12..

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

7. ANEXE

7.1. Anexa nr. 1 : F-08.10.01 – Formular pentru reclamant

FORMULAR PENTRU RECLAMAȚIE Nr. Înreg...../data.....
1. INFORMAȚII REFERITOARE LA RECLAMANT <ul style="list-style-type: none">• Numele organizației• Adresa• Cod poștal• CUI• J...../...../.....• Țara• Număr de telefon.....• Număr de fax.....• E-mail• Informații referitoare la persoana care reprezintă reclamantul (dacă este cazul)•• Persoana de contactat (dacă este alta decât cea menționată mai sus)•
2. ELEMENTUL RECLAMAT <ul style="list-style-type: none">• Numărul de referință al comenzii/contractului/buletinului de analiză (dacă este cunoscut)•• Descriere
3. PROBLEMA ÎNTÂLNITĂ <ul style="list-style-type: none">• Data depistării• Descriere
4. SOLUȚIONARE CERUTĂ <ul style="list-style-type: none">• Da Nu
5. DATA, NUME PRENUME, FUNCȚIA SEMNĂTURA <ul style="list-style-type: none">•
6. ANEXE (lista documentelor anexate) <ul style="list-style-type: none">•••

F-08.10.01/rev0/06

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

7.2. Anexa nr. 2 : F-08.10.02 – Formular de urmărire a reclamației

APROBAT

DIRECTOR GENERAL

URMĂRIREA RECLAMAȚIEI

Nr. Înreg...../data

1. INFORMAȚII REFERITOARE LA PRIMIREA RECLAMAȚIEI

- 1.1. Data reclamației:
- 1.2. Ora reclamației:
- 1.3. Numele, prenumele, funcția , celui care primește:
- 1.4. suportul reclamației: telefon/ e-mail/ internet / personal / poștă/ altele:
- 1.5. cod unic de identificare

2. INFORMAȚII DESPRE RECLAMANT

- 2.1. A se vedea formularul pentru reclamant (F-08.10.01)
- 2.2.

3. INFORMAȚII DESPRE RECLAMAȚIE

- 3.1. Numărul de referință al reclamației:
- 3.2. Date relevante despre reclamație:
- 3.3. Reclamație înaintată de:

4. PROBLEMA ÎNTĂMPINATĂ

- 4.1. Data identificării problemei .
- 4.2. Problemă reapărută
- 4.3. Categoria problemei
- 4.4. Informații suplimentare

5. EVALUAREA RECLAMAȚIEI

Evaluarea domeniului și gravității efectelor reale și potențiale ale reclamației:

- 5.1. gravitate
- 5.2. complexitate
- 5.3. impact
- 5.4. necesitatea acțiunilor imediate DA NU
- 5.5. disponibilitatea pentru acțiuni imediate DA NU
- 5.6. eventuale despăgubiri DA NU

6. REZOLVAREA RECLAMAȚIEI

- 6.1. Soluționarea cerută DA NU
- 6.2. Acțiuni de întreprins DA NU

- Repetarea analizelor ..
-
- Scuze
- Alte acțiuni

7. ISTORICUL RECLAMAȚIEI

Nr.crt.	ACȚIUNEA ÎNTREPRINSĂ	DATA	NUME, PRENUME	FUNCȚIA	SEMNĂTURA	OBSERVAȚII
0	1	2	3	4	5	6
1	Confirmarea de primire a reclamației					
2	Evaluarea reclamației					

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

3	Investigarea reclamației					
4	Soluționarea reclamației					
5	Informarea reclamantului					
6	Corectare					
7	Corectare verificată					
8	Reclamație închisă					
9	Recurs intern					
10	Recurs extern					
11	Acțiuni corective					

7.3. Anexa nr. 1 : F-08.10.03 – Chestionar de evaluare a satisfacției clientului

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTULUI

Exemplarul nr..... din.....

Clientul: _____

Adresa: _____

Tel./Fax: _____

Vă mulțumim pentru că ați ales firma noastră pentru activități de editare și tipărire. Sperăm că ele au corespuns așteptărilor dumneavoastră și sunteți mulțumit de relația contractuală cu firma noastră.

VĂ RUGĂM SĂ BIFAȚI ÎN CĂSUȚA CARE SE POTRIVEȘTE RĂSPUNSULUI DUMNEAVOASTRĂ

1. Cum ați aflat despre firma noastră ?	1. De la Târgul/Expoziția _____ 2. De la dealeri/angajați firma _____ 3. De la clienți firma _____ 4. Din Internet/mass/media _____			
2. Ce v-a determinat să alegeți activitățile firme noastre ?	Preț convenabil	Calitate	Durata scurtă de livrare	Mod de prezentare
3. Cât de mulțumit sunteți de calitatea activităților firmei?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
4. Cum apreciați atitudinea personalului Marketing – Vânzări ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5. Cum apreciați atitudinea personalului tehnic ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
6. Sunteți mulțumit de editurile/ tipăriurile livrate ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
7. Cum apreciați comportamentul angajaților ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
8. Dacă ați avut sesizări sau reclamații, acestea au fost rezolvate ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
9. Ați recomanda și altora activitățile oferite de firma noastră ?	Categoric DA	Probabil DA	Probabil NU	NU
10. Cum apreciați flexibilitatea angajaților nostri referitor la satisfacerea cerințelor dumneavoastră ?	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit

11. Pentru întrebările la care doriți să dezvoltați răspunsurile, vă rugăm să menționați comentariile dumneavoastră:

VĂ MULȚUMIM PENTRU ÎNȚELEGERE ȘI TIMPUL ACORDAT.
VĂ RUGĂM SĂ FIȚI AMABIL ȘI SĂ COMPLETAȚI MAI JOS NUMELE ȘI FUNCȚIA DVS.
(SOLICITĂM ACEST LUCRU DOAR PENTRU ANALIZA INTERNĂ A CALITĂȚII ACTIVITĂȚILOR DE EDITARE ȘI TIPĂRIRE OFERITE).
DORIM SĂ MENȚIONĂM FAPTUL CĂ RĂSPUNSURILE DVS. SUNT STRICT CONFIDENȚIALE ȘI CĂ NUMELE DVS. NU VA FI UTILIZAT PENTRU NICI O OPERAȚIUNE DE MARKETING DIRECT.

F-08.10.03/rev0/06

7.4. Anexa nr. 2 : F-08.10.04 – Raport de analiză a satisfacției clientului - cod: F-08.10.04

RAPORT DE ANALIZĂ A SATISFACERII CLIENTULUI
nr..... din

APROBAT

DIRECTOR GENERAL

- a. PRELUCRARE INFORMAȚII PRIN METODA NR. 1
- b. PRELUCRARE INFORMAȚII PRIN METODA NR. 2

SC EURO SEVEN INDUSTRY SRL
BUCURESTI str. Horatiu nr. 11, sector 1
SATISFAȚIA CLIENTULUI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

- c. TRASAREA HISTOGRAMEI
- d. CONCLUZII
- e. DIFUZARE : (F. procedurii cod: SMC-04.12.)

ELABORAT
RMC