

## Reclamații

Laboratorul de Încercări analizează și tratează reclamațiile care vin față de activitatea sa cu scopul:

- de a elabora acțiuni de îmbunătățire a sistemului de lucru;
- de a analiza satisfacția clienților;
- de a ajusta activitățile de încercare cu cerințele privind imparțialitatea, obiectivitatea, confidențialitatea și eliminarea conflictelor de interese;

Reclamațiile sunt litigiile care apar între laborator și client. Pentru rezolvarea acestora Laboratorul de Încercări deține un proces pentru tratarea reclamațiilor primite din partea clientului.

Procesul pentru tratarea reclamațiilor este compus din următoarele etape:

- comunicarea reclamației de către client;
- evaluarea reclamației și validarea ei;
- urmărirea și soluționarea reclamației;
- Laboratorul de Încercări comunică clientului răspunsul la reclamație, decizia finală,
- închiderea reclamației;

**Responsabilitatea** față de procesul dat revine:

**Directorul-adjunct a Î.S. "ASD":**

- primește și direcționează reclamația;
- analizează și semnează răspunsul la reclamație.

**Șeful LÎ și RSM-ul:**

- primește reclamația și o înregistrează;
- analizează relevanța reclamației la activitatea de laborator;
- analizează și stabilește cauza împreună cu responsabilul de efectuarea lucrării respective a reclamației;
- dispune de inițierea selectării acțiuni corective;
- întocmește și semnează răspunsul la reclamație;
- înregistrează reclamația;
- folosește informația pentru îmbunătățirea activității Laboratorului de Încercări.

**Specialiștii LÎ:** participă la soluționarea reclamației dacă aceasta s-a depistat ca fiind o neconformitate la efectuarea încercărilor.

Reclamațiile pot fi depuse de client în decurs de 15 zile lucrătoare după primirea raportului de încercări. Reclamația în formă scrisă se înregistrează inițial de către Î.S. "ASD", după care este direcționată către Laboratorul de Încercări.

**Tratarea reclamației** parcurge următoarele etape:

1. Se înregistrează reclamația în *Registrul reclamațiilor Cod: Rg-7.9*.
2. Se stabilesc cauzele reclamației.
3. Se analizează și se verifică condițiile de desfășurare a lucrărilor la care se referă reclamația, cum ar fi echipamentele cu care s-a efectuat încercarea, înregistrările din fișele de lucru, condițiile de mediu și eventualele documente eliberate.
4. În cazul în care șeful LÎ constată că reclamația este întemeiată, poate dispune efectuarea unui audit intern, pentru identificarea tuturor cauzelor reclamației și se deschide *Raport de neconformitate, cod: F-7.10*.

Dacă reclamația nu este întemeiată – reclamația se respinge și se comunică clientului.

5. Atunci când reclamația este întemeiată, dar nu se face audit, se deschide *Raport de neconformitate* și se stabilesc acțiuni corective.
6. Șeful LÎ și RSM urmăresc realizarea măsurilor corective care s-au stabilit în urma investigațiilor.
7. Șeful LÎ formulează răspunsul la reclamație, îl prezintă spre aprobare directorului și îl transmite la reclamant.

Răspunsul se redactează în două exemplare:

- unul se trimite la reclamant;
- al doilea rămîne în LÎ, înregistrat în *Registrul reclamațiilor Cod: Rg-7.9*.

Răspunsul la reclamații cuprinde date privind stabilirea acțiunilor corective și date privind evaluarea acestor acțiuni.

8. LÎ folosește informația de la reclamații pentru îmbunătățirea sistemului de management, a activităților de prestare către client.
9. Reclamațiile înregistrate se prezintă în raportul susținut la analiza sistemul de management anual în LÎ efectuată de către RSM.

**Notă:** Prevederile acestui proces se aplică numai în cazul depunerii reclamațiilor în scris.

**Răspunderea materială a părților** în cazul în care reclamația se confirmă, cheltuielile pentru încercările repetate, le suportă LÎ, în cazul respingerii reclamațiilor, toate cheltuielile le suportă clientul.

Laboratorul este responsabil de colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamației.

Laboratorul confirmă recepționarea reclamației și de câte ori este posibil oferă reclamantului rapoarte de progres.

Rezultatele comunicate clientului sunt revizuite și aprobate de persoana care nu a fost implicată în procesul dat (această persoană poate fi și din extern).

Ori de câte ori este posibil, laboratorul informează oficial reclamantul cu privire la finalizarea procesului de tratare a reclamației (prin poșta electronică, scrisoare, ș.a.).