

Erasmus+
Parteneriate de cooperare în domeniul educației și formării profesionale
(KA220-VET)

NUMĂRUL PROIECTULUI: 2022-1-EL01-KA220-VET-000087645



COURIERS GO GREEN

Schema de certificare a persoanelor CGG
“CGG PCS PPP 007 Reclamații”

Acronim proiect: **Couriers Go Green**
Titlu complet proiect: **Sprijinirea companiilor de curierat și transport să își ecologizeze operațiunile**

Livrabil Nr.	14		
Pachetul de lucru nr.	3	Titlul Pachetului de lucru	Dezvoltarea pachetului educațional CGG
Activitate nr.	3.7	Titlul Activității	CGG Certification
Data elaborării prezentei versiuni:	01/09/2024		
Autori:	ISONIKE Ltd		
Status (F: final; D: draft; RD: revised draft):	F		
Denumirea fișierului:	CGG-PR.CGG PCS PPP 007 Complaints.docx		
Versiunea:	F		
Data	02/09/2024		

Istoric Revizui

Nr versiunii.	Data	Detalii
0.1	6/8/2024	Primul draft
1	02/09/2024	Final

Lista revizorilor

Nume	Companie	Data	Semnatura

Lista de abrevieri

Abrevieri

CGG

PCS

GO Expert

GM Expert

GOM Expert

Definiții

Couriers Go Green

Schema de certificare a persoanelor

Expert în guvernare și operațiuni

Expert în guvernare și management

Expert în guvernare, operațiuni și management

Cuprins

1	Introducere	4
2	Procesul reclamațiilor	5
2.1	Scop	Error! Bookmark not defined.
2.2	Prezentare geerală a procesului	5
2.3	Procesul de primire, validare și investigare a reclamațiilor	5
2.4	Urmărirea și înregistrarea reclamațiilor	5
2.5	Luarea deciziilor și acțiuni corective	6
2.6	Comunicarea cu reclamantul	6
2.7	Accesibilitate publică	6
2.8	Responsabilități	6
3	Figuri.....	Error! Bookmark not defined.
4	Tabele	8
5	Bibliografie.....	Error! Bookmark not defined.

		PR
---	--	----

1 Introducere

Scopul acestei politici este de a furniza procesul de gestionare a reclamațiilor.
Prezentul document trebuie să fie accesibil publicului.

2 Procesul reclamațiilor

2.1 Scop

Scopul acestui document este de a prezenta procesul de primire, evaluare și luare a deciziilor cu privire la reclamațiile legate de sistemul de certificare a persoanelor CGG. Acest proces asigură faptul că toate reclamațiile sunt tratate și procesate într-un mod constructiv, imparțial și în timp util.

2.2 Prezentare generală a procesului

Procesul de tratare a reclamațiilor include următoarele elemente și metode:

1. Primirea și confirmarea reclamațiilor
2. Validarea și investigarea reclamațiilor
3. Urmărirea și înregistrarea reclamațiilor
4. Luarea deciziilor și acțiuni corective
5. Comunicarea cu reclamantul
6. Accesibilitate publică

2.3 Procesul de primire, validare și investigare a reclamațiilor

2.3.1 Primirea reclamațiilor:

- Reclamațiile trebuie depuse în scris la ISONIKE Ltd prin e-mail la cgg.pcs@isonike.com sau prin poștă la P.O. Box 62432, 8064 Paphos, Cipru
- ISONIKE va confirma primirea reclamației în termen de 5 zile lucrătoare.
- Confirmarea de primire va include o descriere a procesului de tratare a reclamațiilor și un calendar anticipat pentru soluționare.

2.3.2 Validarea reclamațiilor:

- La primirea unei reclamații, ISONIKE va confirma dacă reclamația se referă la activitățile de certificare pentru care este responsabil
- Dacă reclamația nu se încadrează în activitățile de certificare ale ISONIKE, reclamantul va fi informat în scris, iar reclamația va fi închisă/soluționată.

2.3.3 Investigarea reclamațiilor:

- ISONIKE va înainta reclamația ofițerului tehnic principal (sau adjunctului desemnat) pentru a investiga reclamația. Ofițerul nu trebuie să fi fost implicat în decizia care face obiectul reclamației.
- ISONIKE este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru a valida (sau nu) reclamația
- Ancheta trebuie să ia în considerare rezultatele reclamațiilor similare anterioare pentru a asigura coerența.

2.4 Urmărirea și înregistrarea reclamațiilor

Toate reclamațiile sunt înregistrate într-un registru de reclamații **CGG PCS QFO 004 Registrul de apeluri și reclamații**, care include:

- Data la care a fost primită reclamația.
- Datele reclamantului.
- O descriere a reclamației.
- Măsurile luate pentru investigarea și soluționarea reclamației.

- Rezultatul reclamației.
- Datele tuturor comunicărilor cu reclamantul.

2.5 Luarea deciziilor și acțiuni corective

5.1. Luarea deciziilor:

- CTO (sau adjunctul desemnat) ia o decizie pe baza constatărilor anchetei.
- Decizia va fi documentată, iar motivația deciziei va fi clar precizată.
- ISONIKE se asigură că personalul decizional implicat în procesul de tratare a reclamațiilor este diferit de cei care au fost implicați în decizia care face obiectul reclamației.

5.2. Acțiuni corective:

- În cazul în care reclamația este întemeiată, se vor lua corecțiile și măsurile corective corespunzătoare.
- Orice reclamație întemeiată cu privire la o persoană certificată va fi, de asemenea, transmisă de ISONIKE persoanei certificate în cauză la momentul oportun.
- ISONIKE se asigură că sunt implementate acțiuni corective pentru a preveni repetarea problemei.

2.6 Comunicarea cu reclamantul

- ISONIKE Ltd va furniza reclamantului rapoarte de progres și rezultatul reclamației, după caz.
- Decizia finală va fi comunicată reclamantului în scris.
- ISONIKE Ltd va notifica oficial reclamantul cu privire la încheierea procesului de gestionare a reclamațiilor.

2.7 Accesibilitate Publică

- Prezentul document care conține descrierea procesului de tratare a reclamațiilor este accesibil publicului pe site-ul internet al CGG, fără nicio solicitare.

2.8 Responsabilități

- ISONIKE Ltd va fi responsabilă pentru toate deciziile luate la toate nivelurile procesului de tratare a reclamațiilor.
- ISONIKE Ltd se va asigura că depunerea, investigarea și luarea unei decizii cu privire la reclamații nu va duce la nicio acțiune discriminatorie împotriva reclamantului.

2.9 Confidentialitate

- Procesul de tratare a reclamațiilor este supus cerințelor de confidențialitate, în ceea ce privește reclamantul și obiectul reclamației.

		PR
---	--	----

3 Figuri

N/A



		PR
---	--	----

4 Tabele

N/A

5 Bibliografie

CGG PCS MDS 004 –Acordul privind certificarea persoanelor

CGG PCS QFO 001 - Aplicația

CGG PCS QFO 002 - Decizia de certificare CL