

MODUL DE SOLUȚIONARE:

Masurile stabilite au fost realizate? DA ☐ NU ☐

Reclamația a fost întemeiată ( din punctul de vedere al societății) ? DA ☐ NU ☐

Supervizarea soluționării

Data: \_\_\_\_\_ Semnătura: \_\_\_\_\_

Deschis Raport de neconformitate acțiuni corective / preventive nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

ISTORICUL RECLAMAȚIEI:

Acțiunea întreprinsă	Data	Nume	Observații
Confirmarea de primire scrisă			
Evaluarea reclamației			
Preluarea de către biroul suport			
Investigarea reclamației			
Investigarea reclamației			
Soluționarea reclamației			
Soluționarea reclamației			
Supervizarea soluționării			
Supervizarea soluționării			
Întocmire răspuns			
Supervizarea răspunsului			
Comunicarea deciziei			



FORMULAR RECLAMAȚIE

Nr. înreg.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Numele și prenumele reclamantului: \_\_\_\_\_

Adresa de corespondență: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Titular punct de consum: \_\_\_\_\_

Adresa punctului de consum: \_\_\_\_\_ Cod: \_\_\_\_\_

Număr de persoane: \_\_\_\_\_

Descrierea reclamației (produse / servicii-, practici organizaționale-, comportament reclamat):

Soluționare cerută:

Doresc răspunsul:

- telefonic ☐

- în scris prin: poștă ☐ e-mail ☐

Anexe (lista documentelor anexate):

Data: \_\_\_\_\_ Semnătura: \_\_\_\_\_

Operator de date cu caracter personal

PRELUAREA RECLAMAȚIEI:

Numele celui care primește: \_\_\_\_\_

Canalul de transmitere a reclamației:

telefon      e-mail      web      fax      poștă      personal      altele  
☐      ☐      ☐      ☐      ☐      ☐      \_\_\_\_\_

INFORMAȚII PRIVIND RECLAMAȚIA:

Denumire reclamație (din nomenclator): \_\_\_\_\_

Cod reclamație: \_\_\_\_\_

Informații suplimentare: \_\_\_\_\_

Soluționare cerută: ☐  
• NU  
• DA \_\_\_\_\_ ☐  
\_\_\_\_\_

EVALUAREA RECLAMAȚIEI:

- Comportament angajați ☐
- Practici ale companiei ☐
- Solicitare despăgubire ☐
- Reclamație obișnuită ☐
- Revenire la reclamație ☐

SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIEI:

Se alocă:

- \_\_\_\_\_ ☐
- Comisiei de reclamații ☐
- Comisiei de evaluare-despăgubire ☐

Termen de soluționare: \_\_\_\_\_

REZULTATELE INVESTIGĂRII DUPĂ VERIFICAREA IN TEREN A SITUAȚIEI SEMNALATE :

Subdiviziune organizatorică la care se repartizeaza reclamația spre solutionare:\_\_\_\_\_

Constatări din teren:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se vor anexa Procese verbal de constatare

**Masuri pentru remediere** ( se va mentiona punctual ce masuri s-au luat pentru reglementarea situatiei, la data investigatiei , sau ulterior) / Personal implicat ( se vor menționa numele angajatilor implicati în remediere, sau a SO)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data remedierii ( data la care problema clientului a fost solutionata)\_\_\_\_\_

Clientul a participat la investigații/remediere: DA ☐ NU ☐

Cauza reclamației în conformitate cu limita de proprietate și responsabilitatea de remediere

\_\_\_\_\_

Alte informații relevante:

Sunt necesare investigatii ample solicitam raspuns intermediar: ☐

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_