

Version: 1
Date: 27/11/2017

Vérification:
Validation:

Société Nationale de Certification et d'Homologation s.à.r.l.
2a, Kalchesbruck, L-1852 Luxembourg
Tel: +352 261 570 - 250 / Fax: +352 261 570 - 244 / E-Mail: info@snch.lu

Le présent document décrit le processus de traitement des plaintes et appels par SNCH. Toute plainte ou appel lié(e) aux prestations ou aux décisions de SNCH doit être adressé(e) par écrit (courrier ou e-mail) à l'adresse reprise ci-dessus.

Etape 1 : En cas de réception d'une plainte ou d'un appel, le RAQ ouvre un formulaire F1-12.1 et attribue un numéro d'enregistrement suivant la procédure P1-05.

Etape 2 : Le responsable du département concerné examine la plainte ou l'appel et vérifie sa recevabilité. Il peut décider de soumettre la plainte ou l'appel à la Direction pour avis.

Etape 3 : Si la plainte ou l'appel n'est pas jugé(e) recevable, elle/il est classé(e) et le réclamant en est informé.

Etape 4 : Dans le cas de l'acceptation de la plainte ou de l'appel, le responsable du département effectue une analyse des causes. Si la plainte ou l'appel est dirigé(e) contre un client certifié par SNCH, des explications sont demandées à cet organisme.

Etape 5 : Dans la mesure du possible le responsable du département définit, conjointement avec le réclamant, une action immédiate.

Etape 6 : Le responsable du département définit une ou plusieurs actions correctives, si besoin, conjointement avec le réclamant.

Etape 7 : Le RAQ vérifie l'efficacité de des actions entreprises et clôture la la plainte ou l'appel si les actions ont abouti et en informe le plaignant.

The present document describes SNCH's complaints and appeals handling process. Any complaint or appeal related to SNCH 's services or decisions shall be sent in writing (mail or e-mail) to the address above.

Step 1 : *If a complaint or appeal is received, the Quality Manager opens a form F1-12.1 and assigns a unique ID number according to standard operating procedure P1-05.*

Step 2 : *The head of the department concerned examines the complaint or appeal and verifies its admissibility. He may decide to submit the complaint to top management for review.*

Step 3 : *In case the complaint or appeal is considered to be not admissible, it is filed and the complainer is informed accordingly.*

Step 4 : *In case the complaint or appeal is admitted, the department head carries out a root cause analysis. If the complaint or appeal is directed against one of SNCH's certified clients, the client will be asked to submit an explanation.*

Step 5 : *As far as possible, the department head will arrange an immediate correcting measure together with the complainer.*

Step 6 : *The department head will define one or more corrective actions, if necessary, together with the complainer.*

Step 7 : *The Quality Manager checks the effectiveness of the corrective action(s), closes the complaint or appeal if the actions were successful and informs the complainer accordingly.*