
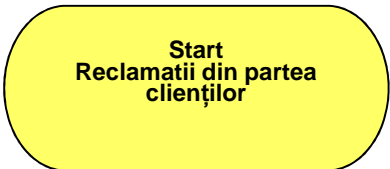
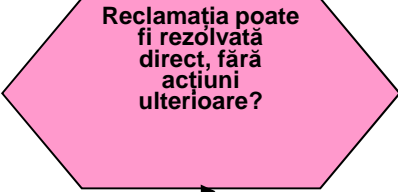
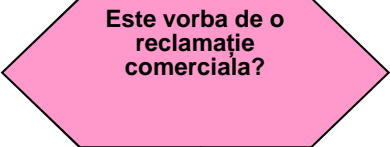
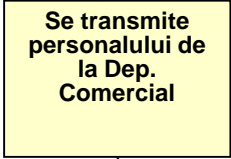

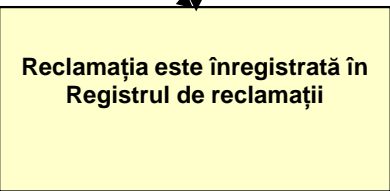

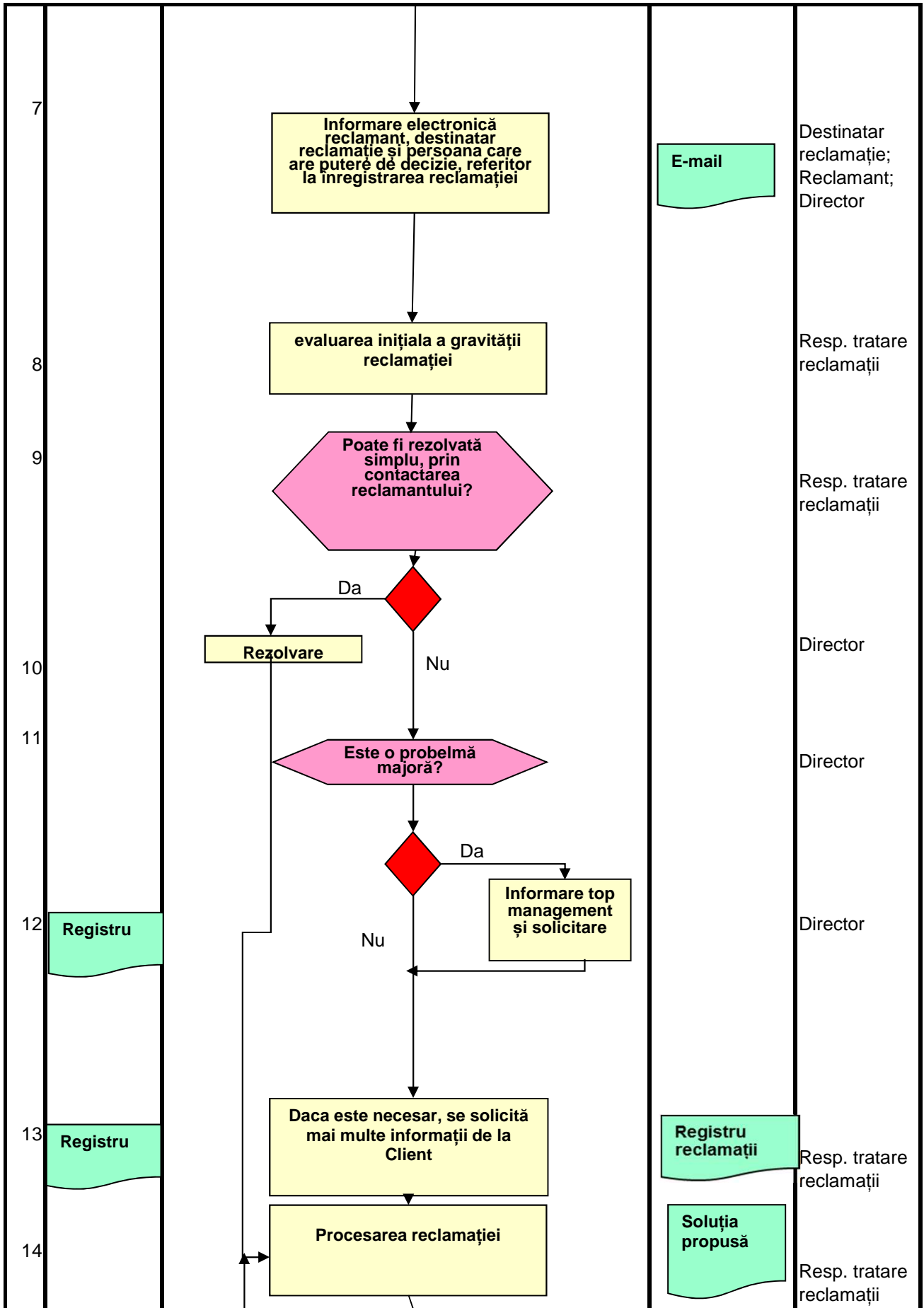


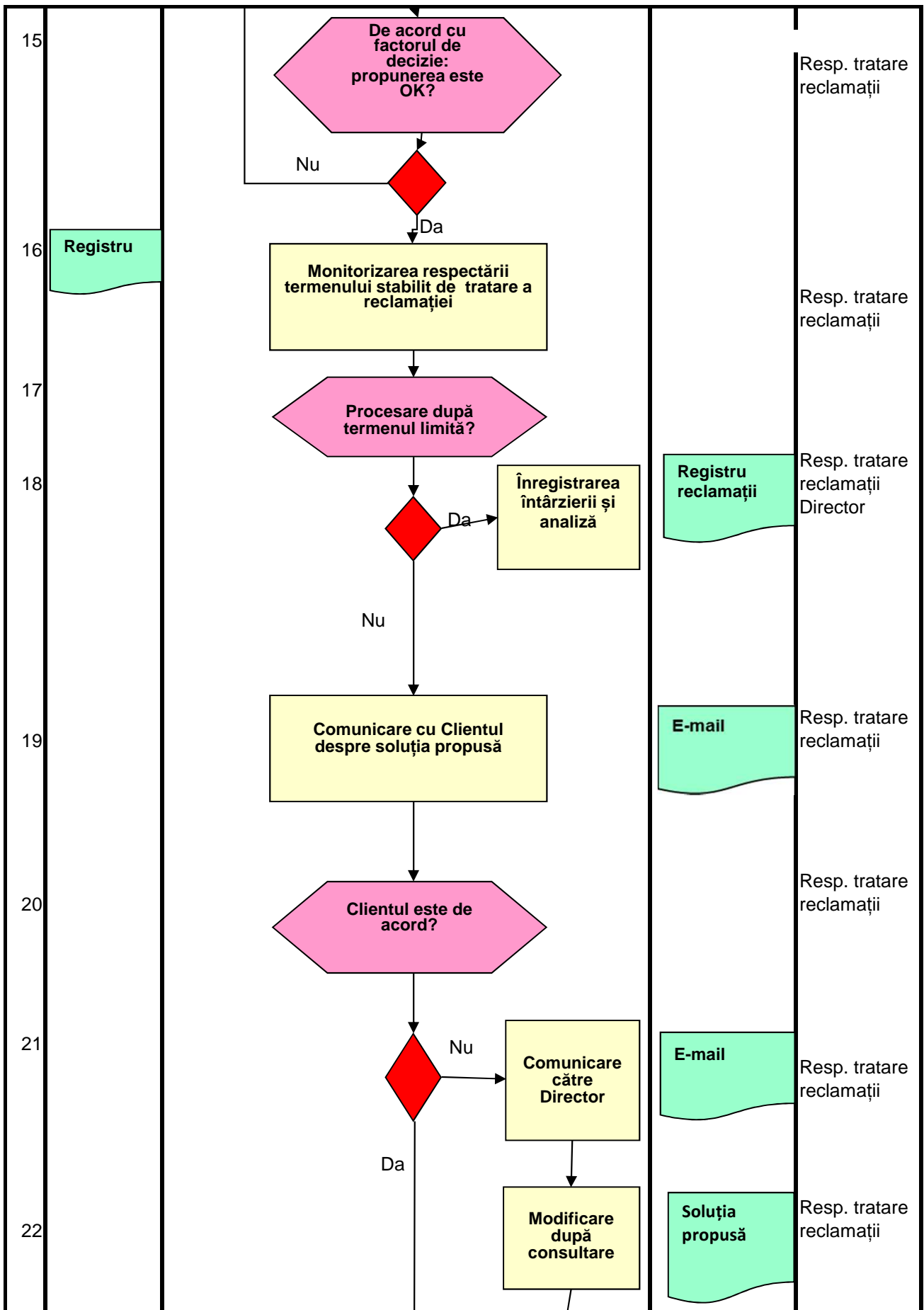
# Tratare reclamații

## Diagrama flux

D 9.7-01

No	Intrare	Pasi proces	Iesire	Implicații în proces
1				Destinatar reclamație
2				Destinatar reclamație
3				Destinatar reclamație
4				Destinatar reclamație
5				Destinatar reclamație
6				Resp. tratare reclamații





De acord cu factorul de decizie: propunerea este OK?

Nu



Da

Monitorizarea respectării termenului stabilit de tratare a reclamației

Procesare după termenul limită?



Da

Înregistrarea întârzierii și analiză

Nu

Comunicare cu Clientul despre soluția propusă

Clientul este de acord?



Nu

Comunicare către Director

Da

Modificare după consultare

Resp. tratare reclamații

Resp. tratare reclamații

Resp. tratare reclamații Director

Resp. tratare reclamații

Resp. tratare reclamații

Resp. tratare reclamații

Resp. tratare reclamații

