SOP-19 | MANUAL OPERAȚIONAL • MODEL PROFESIONAL

Gestionarea reclamațiilor și a neconformităților

Înregistrarea, clasificarea, remedierea și prevenirea repetării reclamațiilor în contractele de curățenie.

Domeniu: Management, calitate și SSM	Nivel: intermediar	Status: Model dezvoltat

01 / Context și fluxul operațiunii

Sesizări de la beneficiari, coordonatori, utilizatori sau audituri; include păstrarea unei evidențe obiective.

01 / 01 / PREGĂTIRE

Înregistrează sesizarea cu dată, oră, zonă, descriere și canal, fără a cere date inutile.

02 / 02 / EXECUȚIE

Pentru riscuri imediate, izolează zona și notifică responsabilul înaintea analizei detaliate.

03 / 03 / CONTROL

Informează beneficiarul și închide cazul numai după confirmarea criteriilor de acceptare.

02 / Echipamente și verificări de pornire

ECHIPAMENTE, PRODUSE ȘI EIP

- ✓ Registru reclamații sau sistem tichet
- ✓ Matrice de priorități din contract
- ✓ Contacte responsabili și escaladare
- ✓ Checklist remedieri și raport cauza-rădăcină

CONDIȚII ÎNAINTE DE INTERVENȚIE

- ✓ Asigură un canal clar de primire: e-mail, telefon sau portal.
- ✓ Definește termenele din SLA și cine aprobă remedierile.
- ✓ Stabilește protecția datelor personale în sesizări.

03 / Instrucțiuni de lucru pas cu pas

Secvența este un model de documentare: metoda și parametrii se validează pentru suprafață, produs, echipament și risc.

01	Înregistrează sesizarea cu dată, oră, zonă, descriere și canal, fără a cere date inutile.
02	Confirmă primirea către beneficiar prin canalul convenit.
03	Clasifică severitatea: risc imediat pentru siguranță, abatere majoră sau observație minoră.
04	Pentru riscuri imediate, izolează zona și notifică responsabilul înaintea analizei detaliate.
05	Alocă operatorul/responsabilul și termenul de soluționare din SLA.
06	Verifică în teren cauza, inclusiv dacă există limitări de acces, defecte tehnice sau sarcini necontractate.
07	Execută remedierea, documentează acțiunea și obține dovada verificării.
08	Informează beneficiarul și închide cazul numai după confirmarea criteriilor de acceptare.
09	Analizează lunar reclamațiile recurente și stabilește acțiuni preventive sau instruire.

04 / Parametri, recepție și siguranță

Produs / echipament	Conform instrucțiunilor și compatibilității confirmate
Dozaj / timp de contact	Conform etichetei, FDS și fișei tehnice
Productivitate / frecvență	După condițiile obiectivului, nu un standard universal
Criterii de acceptare	Agreate anterior cu responsabilul / beneficiarul

CRITERII DE RECEPȚIE

- ✓ Fiecare tichet are status și responsabil
- ✓ Termenele sunt urmărite conform SLA
- ✓ Remedierea este verificată
- ✓ Reclamațiile repetate conduc la acțiuni preventive

OPRIRE ȘI ESCALADARE

- ✓ Nu amâna izolarea pericolelor de alunecare, chimice sau electrice.
- ✓ Nu închide reclamații fără recontrol și fără a informa beneficiarul conform procedurii.

05 / Greșeli de evitat

- ✓ Ștergerea reclamațiilor incomode
- ✓ Confundarea sesizării cu vinovăția operatorului
- ✓ Ignorarea cauzelor sistemice

06 / Fișă de verificare și trasabilitate

- ☐ Registru tichete / reclamații
- ☐ Raport remediere și cauza
- ☐ Analiză lunară recurente

Data: ..... Operator: ..... Responsabil: .....

Model profesional de referință; adaptarea la obiectiv este obligatorie.

Înainte de utilizarea în teren: verifică compatibilitatea cu produsul și suprafața, evaluarea de risc, instrucțiunile producătorilor și cerințele contractuale.