

Soluționarea reclamațiilor

Articolul 1 - Angajat, definiție

Un angajat este un lucrător care este sau a fost angajat de Eastmen Human Resources (de acum încolo „Eastmen”).

Articolul 2 - Reclamație, definiție

O reclamație este o plângere scrisă a unui angajat cu privire la o problemă cu salariile datorate și / sau planul de pensii. PayOK stipulează că este vorba de o plângere atunci când suma totală este de 750,00 EUR sau mai mare.

Articolul 3 - Organismul de inspecție

Organismul de inspecție este Cicero.

Articolul 4 - Scopul procedurii de reclamații

Înregistrarea și tratarea reclamațiilor într-o manieră exactă și uniformă, eliminarea cauzelor și luarea măsurilor pentru a preveni reapariția.

Articolul 5 - Modul în care poate fi raportată o reclamație

Reclamațiile pot fi raportate prin e-mail la help@eastmen.eu.

Articolul 6 - Tratarea plângerii, termen

Eastmen trebuie să stabilească dacă plângerea este întemeiată sau nefondată în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În termen de 30 de zile lucrătoare de la stabilirea faptului că reclamația este justificată, aceasta va fi raportată organului de inspecție.

Articolul 7 - Soluționarea reclamațiilor - Sistemul 4-O

Reclamațiile sunt soluționate pe baza sistemului 4-O. Sistemul 4-O înseamnă: cauză, mărime, soluție și funcționalitate. Scopul acestui sistem este de a determina de unde provine reclamația (cauza), cât de mare este reclamația atât în ceea ce privește banii, cât și impactul (mărime), modul în care vom rezolva problema (soluția) și, în cele din urmă, modul în care reclamația este rezolvată, astfel încât să nu se mai întâmple (funcționalitate).

Pasul 1: căutarea cauzei

Găsirea cauzei unei probleme se face pe baza „metodei de cinci ori de ce”. Cu metoda „de cinci ori de ce”, întrebarea „de ce” este pusă de cinci ori.

Pasul 2: determinarea mărimii

Pentru a determina mărimea problemei, punem întrebări precum: "Cât de mare este problema? Este un incident sau este mai frecvent? S-ar putea întâmpla mai des? Au existat măsuri pentru prevenirea acestei reclamații? Aceasta înseamnă că aceste măsuri nu sunt eficiente? Sau este o excepție? ”

Pasul 3: Soluția

În acest pas se determină ce măsuri vor fi luate pentru a împiedica situația să se repete.

Pasul 4: operaționalitate

Ultimul pas în sistemul 4-O este de a determina funcționalitatea măsurilor: funcționează măsurile luate?

Articolul 8 - Plângerea declarată nefondată

Dacă Eastmen stabilește că plângerea este nefondată, aceasta va fi înregistrată în scris și organismul de inspecție va fi informat despre aceasta tot în scris.

Articolul 9 - Plângerea declarată întemeiată, măsuri

Dacă reclamația este justificată de Eastmen, vor fi luate măsuri corective în termen de 30 de zile lucrătoare. Dacă este necesar, aceste măsuri vor fi aplicate retroactiv pentru a elimina cauza. În plus, organismul de inspecție va fi informat în scris de către Eastmen cu privire la gestionarea plângerii.

Articolul 10 - Plângerea nu este eliminată

Dacă nu au fost luate măsuri corective și / sau cauza unei abateri nu a fost eliminată plângerea, reclamația va fi raportată în scris clientului sau angajatorului în termen de 30 de zile lucrătoare după ce s-a stabilit că reclamația este justificată.

Articolul 11 - Raportarea gestionării plângerii

Angajatul de la Eastmen care s-a ocupat de plângere pregătește un raport privind gestionarea plângerii.

Notificarea și analiza reclamației

Oricine primește o reclamație raportează acest lucru departamentului de coordinare de la Eastmen. Un coordonator se ocupă de înregistrarea plângerii în conformitate cu acest formular de înregistrare.

Numele, adresa, orașul expeditorului:
Numărul de telefon al expeditorului:
Adresa de e-mail a expeditorului:
Data primirii reclamației:
Descrierea reclamației:
Cauza reclamației:
Mărimea reclamației:
Măsuri implementate pentru a preveni reparația:

Completat de (nume):	Data decontării:	Data transmiterii expeditorului
Revizuire:	suficient de eficient	insuficient de eficient