



Ente Certificazione Macchine

Organismo di Certificazione e di Ispezione - Punto



Ente di Formazione n. 6737 - Laboratorio di Prova ISO/IEC 17025 n. 1515L

Gestione comunicazioni da clienti *Management of customer communications*

Di seguito si elencano le modalità per ricevere informazioni e/o comunicare direttamente con Ente Certificazione Macchine.

Listed below are the ways to receive information and/ or communicate directly with the Certification Body Machinery.

- ✓ **Modalità di richiesta informazioni, preventivi e procedure specifiche per ogni direttiva**
Methods of request information, quotes and procedures specific to each Directive

Per chiederci un preventivo senza impegno, informazioni, materiali di approfondimento inviare richiesta formale tramite email all'indirizzo info@entecerma.it.

To request a quote without obligation, information, in-depth documents send a formal request via email to info@entecerma.it

- ✓ **Modalità per presentare reclami e/o ricorsi**
Procedures to submit complaints and/or appeals

Tutti i reclami e/o ricorsi ricevuti da Ente Certificazione Macchine vengono trattati secondo una procedura interna documentata, codificati univocamente, registrati, e le relative azioni tracciate.
All complaints and/or appeals received by Ente Certificazione Macchine are treated according to a documented internal procedure, uniquely codified, registered, and the related actions traced.

A seguito del ricevimento di un reclamo, Ente Certificazione Macchine risponde al reclamante per confermare la presa in carico del reclamo oppure per segnalare che il reclamo non si riferisce ad attività per le quali Ente Certificazione Macchine può essere ritenuto responsabile.

Upon receipt of a complaint, Ente Certificazione Macchine responds to the complainant to confirm the taking over of the complaint or to report that the complaint does not refer to activities for which Ente Certificazione Macchine can be held responsible.

Se il reclamo è relativo ad attività sotto la responsabilità di Ente Certificazione Macchine, l'oggetto del reclamo viene analizzato per raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per comprenderne le motivazioni, definire le azioni per il trattamento, attuarle nei tempi dovuti.

If the complaint is related to activities under the responsibility of Ente Certificazione Macchine, the subject of the complaint is analyzed to collect and verify all the information necessary to understand the reasons, define the actions for the treatment, implement them in due course.

Ente Certificazione Macchine Srl.

Via Ca' Bella, 243 – Loc. Castello di Serravalle – 40053 Valsamoggia (BO) – Italia

☎ 051.6705141 📠 051.6705156 ✉ ecm@entecerma.it www.entecerma.it



Ente Certificazione Macchine

Ente Certificazione Macchine fornirà al reclamante informazioni in merito allo stato di avanzamento delle relative azioni.

Ente Certificazione Macchine will provide the complainant with information on the progress of the related actions.

Oltre alla risposta al singolo reclamo, viene effettuata un'analisi periodica delle situazioni registrate, valutandone le cause e verificando l'efficacia delle soluzioni adottate.

In addition to the response to the individual complaint, a periodic analysis of the recorded situations is carried out, assessing the causes and verifying the effectiveness of the solutions adopted.

La decisione finale sulla chiusura di un reclamo viene presa da personale Ente Certificazione Macchine differente rispetto alle persone coinvolte nell'oggetto del reclamo e tale decisione viene infine comunicata al reclamante.

The final decision on the closing of a complaint is taken by staff of Ente Certificazione Macchine than the persons involved in the subject of the complaint and this decision is finally communicated to the complainant.

I reclami vanno inviati in forma scritta via fax al numero 051 6705156 oppure via email all'indirizzo di posta certificata contatti@pec.entecerma.it

I ricorsi vanno inviati in forma scritta via fax al numero 051 6705156, via email all'indirizzo di posta certificata contatti@pec.entecerma.it oppure tramite posta Raccomandata A/R.

Complaints should be sent in writing by fax to 051 6705156 or by certified email address to contatti@pec.entecerma.it

Appeals should be sent in writing by fax to 051 6705156, by certified email address to contatti@pec.entecerma.it or by post Registered letter A/R.

Valsamoggia 07/10/2020

ENTE CERTIFICAZIONE MACCHINE


Luca Bedonni
Presidente del Consiglio
di Amministrazione

NOTA BENE Le richieste scritte devono essere inviate da un indirizzo email valido. ECM non risponde a emails provenienti da indirizzi anonimi.

Written requests must be sent from a valid mail address. ECM does not respond to emails from anonymous mail addresses.