

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: <b>PSG 03</b>
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 1/ 10

## CUPRINS

- 01 Pagina de prezentare
- 02 Pagina de gardă
- 03 Cuprins
- 04 Indicatorul reviziilor
- 05 Lista de difuzare

### 1. SCOP

### 2. DOMENIU

### 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

### 5. RESPONSABILITĂȚI

### 6. PROCEDURA

#### 6.1. Reclamațiile

#### 6.2. Tratarea contestatiilor

#### 6.3 Apelurile

#### 6.4. Inregistrari

#### 6.5. Actiuni corective/ preventive

#### 6.6. Analiza eficacitatii masurilor

### 7. DOCUMENTE, ÎNREGISTRĂRI

- 7.1 Hotărâre a Colegiului de Apel.
- 7.2 Scrisoare de răspuns către autorul reclamației/contestatiei
- 7.3 Registru de evidență a apelurilor/reclamatilor/contestatiilor

cod F PSG 03.01

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: <b>PSG 03</b>
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 2/ 10

## 1. SCOP

1.1. Procedura stabilește modalitatea de tratare a apelurilor, reclamațiilor, contestațiilor agenților economici, privind activitatea derulată de QUALITY-CERT, respectiv deciziile luate în cadrul procesului de certificare.

## 2. DOMENIU

2.1. Prevederile procedurii se aplică de QUALITY-CERT în relația sa cu:

- solicitanții care doresc certificarea sistemului de management al calitatii;
- agenții economici certificați;
- beneficiarii serviciilor prestate de către agenții economici certificați;
- auditorii/expertii care formează personalul colaborator extern.

## 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 3.1 Definiții

3.1.1 **APEL** – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității pentru reconstituirea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect

(DEX- *Actiune facută la o instanță superioară spre a obține anularea unei sentințe date de o instanță inferioară*)

3.1.2 **RECLAMATIE** - exprimare a insatisfacției, altă decât apelul, de către o persoană sau organizație față de un organism de evaluare a conformității, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

(DEX -*Intervenție scrisă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva și se solicită eventuale daune*)

3.1.3 **EFICACITATEA** – măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate

Conform DEX (Dictionarul explicativ al limbii române):

3.1.4 **CONTESTATIE** - Cale extraordinară de atac împotriva unei hotărâri nelegale sau netemeinice.

3.1.5 **RECURS** - Cale de atac prin care se cere unei instanțe superioare casarea unei hotărâri anterioare.

3.1.6 **LITIGIU** - Conflict care poate forma obiectul unui proces între persoane, instituții.

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: PSG 03
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 6 Revizia: 1 Data: iunie 2008 Pag. 3/ 10

#### 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1. MQS – 06 - Manualul Calității QUALITY-CERT
- 4.2. ROF 06 – Regulamentul de organizare funcționare
- 4.3. ROI 06 – Regulamentul de ordine interioară
- 4.4. RFA 06 – Regulamentul de funcționare a Colegiului de Apel.
- 4.5. SR EN ISO 45.011/2001 – Criterii generale pentru organismele care aplica sisteme de certificare a produselor
- 4.6. SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management
- 4.7. SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular
- 4.8. SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale

#### 5. RESPONSABILITĂȚI

##### 5.1. Consiliul de Certificare

5.1.1 Colaboreaza si furnizeaza toate informatiile *Colegiului de Apel* in vederea luarii deciziilor corecte cu privire la apelurile ce trebuie solutionate.

5.1.2 Analizează, la reclamatii, contestatiile privind activitatile de evaluare, care îi sunt adresate direct sau prin management societății, cu respectarea conditiilor de imparțialitate.

5.1.3 Ia măsuri de aplicare a hotărârilor luate de Colegiul de Apel în cazul în care apelul a fost direct adresat acestuia și privește activitatea Consiliului de Certificare.

5.1.4 Transmite la Colegiul de Apel spre soluționare, după caz, apelurile care i-au fost adresate direct și care sunt de competența de rezolvare a acestuia, in vederea indeplinirii conditiilor de imparțialitate in luarea deciziei.

##### 5.2 Colegiul de Apel

5.2.1 Analizează și ia hotărâri cu privire la apelurile, contestatiile, ce i-au fost adresate direct sau au fost transmise de solicitant la conducerea QUALITY-CERT, Consiliul de certificare.

5.2.2 In urma analizarii tuturor informatiilor legate de apel, rezolva apelurile, contestatiile adresare de solicitanti decide solutia si formuleaza concluziile si scrisoarea de raspuns catre apelant.

5.2.3 Comunica hotărârile luate Presedintelui QUALITY-CERT si solicitantului în vederea informarii si/sau luarii de masuri (acolo unde este cazul).

5.2.4 Asigură rezolvarea apelurilor, contestatiilor în termen de 30 de zile cu aplicarea prevederilor din Statutului societatii, documentelor calității acelea rezultate din aplicarea legii, a reglementarilor si standardelor aplicabile.

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: PSG 03
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 6 Revizia: 1 Data: iunie 2008 Pag. 4/ 10

5.2.5 Tine sub control **Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor FPSG 03.01, gestionat de Reprezentantul managementului.**

### 5.3 Presedintele QUALITY CERT

5.3.1. Analizeaza reclamațiile, inregistrate la secretariatul QUALITY CERT in cazul in care **rezolvarea** aceasta este de competenta sa.

5.3.2. Verifica daca reclamația se refera la activitățile certificate/client certificat de QUALITY-CERT si o transmite catre reprezentantul Managementului pentru inregistrare **si transmite pentru rezolvare la factorii implicati care au competenta legala si indeplinesc condițiile de imparțialitate.**

5.3.3. Transmite Reprezentantului Managementului apelurile/reclamațiile/contestațiile primite pentru inregistrare si inceperea demersurilor necesare **si transmiterea la Colegiul de Apel.**

5.3.4. Participa, daca este necesar, la sedintele Colegiului de Apel.

5.3.5. Analizeaza implicarea personalului permanent **in rezolvarea reclamatiei sau aplicarea deciziei Colegiului de Apel** si decide masuri impreuna cu Directorul general.

5.3.6. Analizeaza implicarea personalului colaborator si stabileste atunci cand este cazul masuri pentru reevaluarea acestuia.

5.3.7. Urmareste modul de rezolvare al reclamațiilor/contestațiilor si solicita Directorului general, in cazul confirmarii reclamatiei, sa stabileasca acțiunile corective ce se impun.

5.3.8. **Asigura ca descrierea de tratare a apelurilor va fi accesibila public.**

### 5.4 Directorul General

5.4.1 Coordoneaza activitatea diviziei de certificare (constituata din toate departamentele de certificare/inspectie dezvoltate de QUALITY CERT)

5.4.2 Aduce la îndeplinire hotărârile Colegiul de Apel **cu privire la solutionarea reclamatilor, contestațiilor, apelurilor** Presedintelui SC QUALITY CERT SA.

5.4.3 Urmareste modul de rezolvare a apelurilor **contestațiilor, reclamatilor** la nivelul departamentelor de certificare.

5.4.4 Primeste prin secretariat corespondenta privind reclamațiile, contestațiile a caror rezolvare cade in competenta conducerii Diviziei de Certificare si stabileste persoana, departamentul insarcinat cu rezolvarea cazului.

5.4.5 Informeaza **conducerea OEC si dupa caz** Consiliului de Certificare in legatura cu modul de rezolvare si aplicarea a acțiunilor corective ca urmare a deciziei luate de *Colegiul de Apel*.

5.4.6 Furnizeaza toate informatiile necesare analizarii apelurilor, contestațiilor, reclamatilor.

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: PSG 03
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 6 Revizia: 1 Data: iunie 2008 Pag. 5/ 10

**5.4.7 Asigura înregistrarea în Registrul de evidență a corestondentei și a documentelor rezultate din întrunirea apelurilor, contestațiilor, reclamațiilor.**

5.4.8 Informează conducerea OEC și după caz, Consiliul de Certificare și conducerea societății despre acțiunile preventive luate la nivelul departamentelor.

**5.5 Reprezentantul managementului**

5.5.1 Gestionează documentele/înregistrările cu privire la reclamațiile, contestațiile, apelurile adresate societății, precum și cu privire la hotărârile luate.

5.5.2 Pe baza acțiunilor corective stabilite de Consiliul de Certificare/Presedintele societății sau persoanelor desemnate face observații cu privire la documentele calitatii și le transmite la Responsabilul cu Sistemul de Management al Calitatii în vederea revizuirii prevederilor acestora.

**5.5.3** Urmărește la nivelul departamentului implicat modul de rezolvare și de informare a acțiunilor corective stabilite cu privire la reclamații, contestații, apeluri.

5.5.4 Pastrează **Registrul de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor FPSG 03.01.**

**5.6 Secretariatul QUALITY CERT**

5.6.1 Efectuează toate înregistrările în registratura generală a societății pe linie de corespondență, și predă documentele Presedintelui QUALITY-CERT.

**6. PROCEDURA**

Reclamațiile, contestațiile, apelurile se primesc și se înregistrează la secretariatul societății. Acestea pot fi formulate de persoane fizice din cadrul sau din exteriorul societății precum și de către agenții economici aflați în relații contractuale cu societatea.

Presedintele QUALITY-CERT verifică dacă reclamația se referă la activitățile certificate/client certificat de QUALITY-CERT și o transmite către reprezentantul Managementului pentru înregistrare.

**6.1. Reclamațiile**

Acest proces este supus cerințelor de confidentialitate, în măsura în care se referă la reclamant și la subiectul reclamației.

6.1.1. Reclamațiile pot fi:

a – *reclamații primite direct de titularul Certificatului* - și se referă la activități/produse sau caracteristici ale produsului livrat care nu corespund referențialelor declarate.

În acest caz acțiunile corective se stabilesc de către titular. El este obligat să pastreze înregistrări care să identifice atât reclamațiile cât și acțiunile corective, eventual acțiunile

QUALITY-CERT	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ</b>	Cod: <b>PSG 03</b>
	<b>TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR</b>	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 6/ 10

preventive pe care le stabilește. În toate cazurile trebuie să prezinte înregistrările organismului de certificare.

b – *reclamații trimise organismului de certificare QUALITY CERT*, reclamații rezultate în urma derulării procesului de certificare:

- activitatea personalului QUALITY CERT în timpul derulării proceselor de certificare;
- rezultatul activităților derulate.

6.1.2. Sunt luate în considerație numai reclamațiile primite în scrisori închise, recomandate sau cu confirmare de primire sau cele depuse direct la sediul QUALITY CERT, după înregistrarea în ***Registrul de intrări - ieșiri***.

6.1.3. Textul reclamațiilor trebuie să conțină informații privind:

- identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cont bancar, reprezentant legal etc.)
- obiectul reclamației, identificarea exactă a acțiunii care se reclamă
- prezentarea detaliată a situației de fapt
- documente depuse în susținerea cererii
- data
- semnatura reprezentantului legal.

6.1.4. Reclamația este înregistrată ***prin grija*** Reprezentantului Managementului (care este și Directorul General) în ***Registrul de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor***.

Reprezentantul Managementului va instința reclamantul cu privire la primirea reclamației, ori de câte ori este posibil ***sau necesar cu privire la stadiul tratării acesteia și la rezultat***.

Reprezentantul Managementului analizează reclamația și solicită, după caz, informații suplimentare din partea executivului QUALITY-CERT, pentru validarea și investigarea reclamației.

Reprezentantul Managementului este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamației.

În cazul în care reclamația se referă la activități de certificare de care este responsabil organismul QUALITY-CERT, examinarea reclamației trebuie să ia în considerare eficacitatea sistemului de management certificat.

6.1.5. La orice reclamație se răspunde în maximum 30 de zile de la primirea acesteia.

6.1.6. În cazul reclamațiilor trimise organismului de certificare QUALITY CERT pot apărea următoarele situații:

- *reclamația se referă la activitatea personalului QUALITY CERT*

În acest caz Reprezentantul Managementului validează și investighează reclamația, dispune luarea măsurilor corective adecvate, urmărește și se asigură că sunt întreprinse. În cazul în care acțiunile corective se referă la documentele QUALITY CERT, Reprezentantul Managementului

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ	Cod: <b>PSG 03</b>
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 7/ 10

convoaca Directorul departamentului respectiv, analizeaza cu acesta aspectele prezentate si notifică reclamantului măsurile corective luate, atunci cand reclamația se confirma.

Aceste măsuri se prezintă Presedintelui societatii, **si dupa caz**, Consiliului de Certificare și pot reprezenta dovezile necesare pentru analiza și revizuirea sistemului calității propriu.

- *reclamația se referă la activitati de certificare a sistemului de management al calitatii*

Reprezentantul Managementului investigheaza reclamației si **dupa caz prezinta cazul Consiliului de Certificare, si** prezinta în scris un raport cu propuneri **in baza analizarii datelor colectate si a verificarii informatiilor**. Aceste aspecte sunt analizate impreuna cu Presedintele societatii. Masurile stabilite sunt comunicate în scris reclamantului și părților interesate.

6.1.7. Orice reclamație care se refera la un client certificat va fi adusa la cunostinta de catre Reprezentantul Managementului, intr-un timp adecvat **de maxim 30 de zile.**

6.1.8. Dacă este cazul, Reprezentantul Managementului la propunerea Directorului departamentului implicat poate decide efectuarea unui „audit neprogramat” focalizat pe obiectul reclamației. Auditul neprogramat se anunta cu putin timp inainte la clientii certificati, facandu-se cunoscute in avans conditiile in care aceasta vizita neprogramata ar trebui efectuata. Pentru acest tip de audit, Directorul Departamentului implicat trebuie sa exercite o grija suplimentara in desemnarea echipei de audit datorita imposibilitatii clientului de a obiecta asupra membrilor echipei de audit. Dacă raportul întocmit în urma acestei acțiuni demonstrează vinovăția agentului economic certificat, acesta trebuie să suporte toate cheltuielile legate de „auditul neprogramat”. Totodata conducerea QUALITY-CERT va lua masurile necesare conform documentelor sistemului de management QUALITY-CERT si a standardelor de referinta.

6.1.9. Reclamațiile (pentru activitatea personalului) pot fi tratate si de Colegiul de Apel atunci cand reclamantul solicita analiza si rezolvarea de catre acesta.

6.1.10. Se va transmite reclamantului o instiintare oficiala cu privire la finalizarea procesului de tratare a reclamației. Se va stabili impreuna cu clientul si reclamantul, in ce masura, subiectul reclamației si rezolvarea sa trebuie facute publice.

6.1.11. Deciziile care se iau, vor fi analizate si aprobate de persoane neimplicate anterior in subiectul reclamației.

Reclamația, împreună cu o copie a răspunsului către reclamant (privind modul de rezolvare) se înregistrează în ***Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestatiilor*** și se îndosariază în Dosarul de apeluri și reclamații de către responsabilul de contract.

## **6.2. Tratarea litigiilor nerezolvate - contestatia**

6.2.1. ***Contestatiile*** – se adreseaza de regula Consiliului de Certificare si se refera la:

- decizia privind acordarea/heacordarea certificarii;
- decizii privind extinderea/restrangerea, mentinerea certificarii;
- decizii privind suspendarea certificarii;
- decizii de retragere a certificarii;

QUALITY-CERT	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ</b>	Cod: <b>PSG 03</b>
	<b>TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR</b>	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 8/ 10

- soluțiile la reclamații.

6.2.2. Sunt luate în considerație numai contestațiile primite în scrisori închise, recomandate sau cu confirmare de primire, sau cele depuse direct la sediul QUALITY CERT

6.2.3. Textul contestațiilor trebuie să conțină informații privind:

- identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon etc.)
- obiectul contestației;
- stadiul înainte de întocmirea contestației (certificat/necertificat, etc).

6.2.4. Contestația:

-atunci când se referă la *Raportul de evaluare finală*, întocmit negativ, se înaintează la Președintele Consiliului de Certificare pentru analiză și decizie;

- atunci când se referă la decizia de neacordare a certificării, solicitantul se poate adresa la Colegiul de Apel;

-atunci când decizia Colegiului de Apel este negativă, iar clientul nu este mulțumit de răspunsul formulat ca urmare a analizării cazului de către QUALITY CERT, cazul respectiv devine litigiu nerezolvat, reclamantul având dreptul de a se adresa în instanță.

6.2.5. În toate cele 3 cazuri prezentate mai sus, la orice contestație se răspunde în maximum 30 de zile de la înregistrarea oficială a acestora la QUALITY-CERT.

### 6.3 Apelurile

6.3.1. Apelurile sunt primite de QUALITY-CERT și sunt transmise spre analiză Colegiului de Apel. Colegiul se convoacă, conform prevederilor *RFA – 06, Regulamentul de funcționare al Colegiului de Apel*, de către Președintele QUALITY-CERT prin Reprezentantul Managementului.

6.3.2. Apelurile, se referă de regulă la deciziile Consiliului de Certificare, privind acordarea/neacordarea/mentinerea certificării sau la măsurile luate de conducerea QUALITY CERT la reclamațiile/contestațiile sale.

6.3.3. Secretariatul Colegiului este asigurat de reprezentantul managementului, care întocmește procesul-verbal și consemnează măsurile luate.

6.3.4. Colegiul de Apel, primește și investighează toate documentele implicate, înregistrări ale activităților, punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei, orice alt document considerat necesar.

6.3.5. Colegiul de Apel decide după analizarea tuturor dovezilor validarea apelului.

6.3.6. În cazul în care decizia rămâne neschimbată, *Colegiul de Apel* consemnează în scris solicitantului/agentului economic hotărârea finală. Solicitantul/agentul economic certificat se poate adresa în acest caz instanței.

QUALITY-CERT	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ</b>	Cod: <b>PSG 03</b>
	<b>TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR</b>	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 9/ 10

6.3.7. In cazul in care decizia este schimbata, Colegiul de Apel transmite apelantului o instiintare oficiala cu rezultatul procesului de tratare a apelului, dupa ce acesta a fost inregistrat in Registrul de intrari si iesiri.

In cazul schimbarii deciziei *Colegiul de Apel* ia in considerare rezultatele anterioare ale apelurilor similare, urmareste si integreaza actiunile intreprinse pentru rezolvarea lor si asigura ca sunt intreprinse actiuni corective adecvate si consemneaza in scris solicitantului/agentului economic hotararea finala

Durata tratării apelului nu trebuie să depășească 30 de zile.

6.3.8. Apelul împreună cu o copie a răspunsului către reclamant se înregistrează în **Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor** de catre *Reprezentatul Managementului*.

6.3.9. Reprezentantul Managementului urmareste modul de solutionare al apelurilor, contestațiilor de catre cei responsabili cu rezolvarea reclamațiilor, contestațiilor, apelurilor.

6.3.10. **Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor** este gestionat la sediul QUALITY CERT de Reprezentantul managementului (care este si Directorul General) cu acordul Presedintelui Colegiului de Apel.

6.3.11. Depunerea apelurilor, investigarea acestora si decizia referitoare la apeluri nu trebuie sa aiba ca rezultat nicio actiune discriminatorie impotriva apelantului.

#### **6.4. Inregistrari**

6.4.1. Agentii economici solicitanti/certificati au obligatia sa pastreze inregistrari ale tuturor reclamațiilor primite, a masurilor/actiunilor corective intreprinse si sa le puna la dispozitia organismului de certificare, cu ocazia auditurilor de supraveghere programate sau cu ocazia „auditul neprogramat”.

6.4.2. Organismul de certificare inregistreaza reclamațiile, contestațiile, apelurile primite in **Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestațiilor**, iar o copie a răspunsului către reclamant (privind modul de rezolvare) se îndosariază în *Dosarul de apeluri și reclamații* de către responsabilul de contract.

#### **6.5. Actiuni corective/ preventive**

6.5.1. Organismul de certificare impune titularilor de certificare:

-sa analizeze reclamațiile primite, sa defineasca, sa documenteze si sa implementeze actiuni corective;

-reclamațiile primite direct de catre titularii de certificate trebuie aduse prompt la cunostinta organismului de certificare.

6.5.2. Pentru reclamațiile adresate QUALITY CERT, sunt stabilite reguli de pastrare a inregistrarilor acestora si a actiunilor corective stabilite si aplicate.

6.5.3. Urmare a analizei efectuate de management cu privire la reclamațiile, contestațiile, recursurile, apelurile inregistrate se pot stabili actiuni corective preventive privind:

QUALITY-CERT	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ GENERALĂ</b>	Cod: <b>PSG 03</b>
	<b>TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR</b>	Ediția: <b>6</b> Revizia: <b>1</b> Data: <b>iunie 2008</b> Pag. 10/ 10

- a. modificarea prevederilor din procedurile care au condus la neconformitati, in mod operativ;
- b. reanalizarea atributiilor personalului propriu si extern in vederea stabilirii mai adecvate a responsabilitatilor si prevenirea reaparitiei neconformitatii/lor;
- c. reanalizarea prevederilor din procedurile specifice cu privire la derularea activitatilor unde se inregistreaza neconformitati.
- d. alte masuri, de la caz la caz, care sa elimine cauzele care au generat aparitia neconformitatilor si implicit reclamatile.

## 6.6. Analiza eficacitatii masurilor

6.6.1. Analiza eficacitatii masurilor luate de QUALITY CERT privind rezolvarea apelurilor, reclamatilor, contestatiilor pot conduce la masuri privind:

- minimizarea efectului fiecarei neconformitati reclamate;
- evaluarea eficacitatii actiunilor intreprinse;
- propuneri de imbunatatire a sistemului propriu de management al calitatii.

Datele rezultate din aceasta analiza constituie elemente de intrare pentru sedinta de analiza managementului

## 7. DOCUMENTE, ÎNREGISTRĂRI

- 7.1. Hotărâre a Colegiului de Apel.
- 7.2. Scrisoare de răspuns către autorul reclamației/**contestatiei**
- 7.3. Registru de evidență a apelurilor/reclamatilor/contestatiilor cod F PSG 03.01