

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 1/ 13

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. Proces Verbal al Consiliului de Certificare.

7.2. Hotărâre a Colegiului de Apel.

7.3. Scrisoare de răspuns către autorul reclamației/ **contestatiei**
Registru de evidență a apeluri, reclamatii, litigii-

R04

cod F PG-M-06.01

7.4. Lista membrilor Colegiului de Apel

cod F RFA 05.02

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 2/ 13

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. Rev.	Pag/ art.	Natura modificării	Cine a făcut modificarea	Data intrării în vigoare
1/0	-	Initial	Paula Baloiu Elena Nechifor	Ianuarie2004
2/0	-	Integral, impusa de modificarea standardului de referinta pentru certificare	Consuela Tudose Elena Nechifor	Iunie 2005
3/0	-	Revizie impusa de Raportul RENAR de evaluare a documentatiei	Rotarescu Evantia Nechifor Elena	August 2006
4/0	-	Editie integrala in urma trecerii la standardul SR EN ISO/CEI 17021:2007		Decembrie 2007
4/1	Art. 5.1., 5.2.,5.3., 5.4.2., 5.4.3., 5.4.5., 5.4.7., 5.4.8., 5.5,6.1.4., 6.1.6., 6.1.7., 7	Revizie	Ivanovici Gabriel	Iulie 2008

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06 Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 3/ 13
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	

LISTA DE DIFUZARE

DOCUMENT TRANSMIS	DOCUMENT ANULAT
<ul style="list-style-type: none"> • Denumire: PG-M-06 • Ediția: 4 • Revizia: 1 • Data: iulie 2008 	<ul style="list-style-type: none"> • Denumire: PG-M-06 • Ediția: 4 • Revizia: 0 • Data: decembrie 2007

Nr. crt.	Organismul Funcția care primește documentul	Confirmarea de primire	Confirmarea de predare a exemplarului perimat	Mențiuni
		Nume Semnătura Data	Nume Semnătura Data	
1.	QUALITY CERT	Varban Georgeta		
2.	RENAR			
3.	QUALITY CERT	Ivanovici Gabriel		

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 4/ 13

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

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- Acțiune făcută la o instanță superioară spre a obține anularea unei sentințe date de o instanță inferioară).

Reclamație – 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).

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

Contestație - Cale extraordinară de atac împotriva unei hotărâri nelegale sau netemeinice.

Recurs - Cale de atac prin care se cere unei instanțe superioare cassarea unei hotărâri anterioare.

Litigiu - Conflict care poate forma obiectul unui proces între persoane, instituții.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Manualul calității - MQ-M-04 QUALITY-CERT

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 5/ 13

- 4.2. ROF-M- 06 – Regulamentul de organizare funcționare
- 4.3. ROI- M- 06 – Regulamentul de ordine interioară
- 4.4. RFA-M- 06 – Regulamentul de funcționare a Colegiului de Apel.
- 4.5. SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit de certificare de sisteme de management
- 4.6 SR EN ISO/CEI 1700:2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale
- 4.7 SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management de mediu
- 4.8 SR EN ISO 14050:1999 – Management de mediu - Vocabular

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Consiliul de Certificare

5.1.1 Stabileste componenta Colegiului de Apel din persoane care pot reprezenta parti interesate si care nu sunt implicate in procesul de certificare/ evaluare.

5.1.2 Colaboreaza si furnizeaza toate informatiile Coelgiului de Apel in vederea luarii deciziilor corecte cu privire la apelurile la cazurile ce trebuie solutionate.

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

5.1.4 Ia măsuri de aplicare a hotărârilor luate de Colegiul de Apel în cazul în care apelul a fost direct adresat acestuia, si priveste activitatea Consiliului de Certificare.

5.1.5 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 In urma analizarii tuturor informatiilor legate de apel, decide solutia si formuleaza concluziile si scrisoarea de raspuns catre apelant .

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 6/ 13

5.2.4 Comunica hotărârile luate Presedintelui QUALITY-CERT și solicitantului conducerii societății/consiliului de certificare în vederea informării și/sau luării de măsuri (acolo unde este cazul).

5.2.5 Propune, după caz, acțiuni corective în vederea evitării pe viitor a apariției disfuncțiilor care au generat apelul.

5.2.6 Rezolva apelurile contestațiilor adresate de solicitanți transmise direct sau prin intermediul Consiliului de Certificare.

5.2.7 Asigura rezolvarea apelurilor, contestațiilor în termen de 30 de zile cu aplicarea prevederilor din Statutul societății, documentelor calitatii acelea rezultate din aplicarea legii, a reglementărilor și standardelor aplicabile.

5.2.8 Ține sub control **Registrul de evidență a apelurilor / reclamațiilor / contestațiilor** gestionat de Reprezentantul managementului.

5.3 Presedintele QUALITY CERT

5.3.1. Analizează contestația, reclamațiile, recursurile, apelurile înregistrate la secretariatul QUALITY CERT în cazul în care rezolvarea aceasta este de competența sa.

5.3.2. Verifică dacă reclamația se referă la activitățile certificate/client certificat de QUALITY CERT și o transmite către reprezentantul managementului pentru înregistrare și transmite pentru rezolvare la factorii implicați care au competența legală și îndeplinesc condițiile de imparțialitate.

5.3.3. Participă dacă este necesar la ședințele Colegiului de Apel .

5.3.4. Analizează implicarea personalului permanent în rezolvarea reclamației sau aplicarea deciziei Colegiului de Apel și decide măsuri împreună cu Directorul general.

5.3.5. Analizează implicarea personalului colaborator și stabilește atunci când este cazul măsuri pentru reevaluarea acestuia.

5.3.6. Urmărește modul de rezolvare al reclamațiilor/contestațiilor și solicită Directorului general, în cazul confirmării reclamației, să stabilească acțiunile corective ce se impun.

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

5.4 Directorul General

5.4.1 Coordonează activitatea diviziei de certificare (constituită din toate departamentele de certificare dezvoltate de QUALITY CERT) .

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 7/ 13

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

5.4.3 Urmărește modul de rezolvare a apelurilor contestațiilor, reclamațiilor la nivelul departamentelor de certificare.

5.4.4 Primește prin secretariat corespondența privind reclamațiile, contestațiile a caror rezolvare cade în competența conducerii Diviziei de Certificare și stabilește persoana, departamentul însărcinat cu rezolvarea cazului.

5.4.5 Informează conducerea OEC și după caz, Consiliului de Certificare în legătură cu modul de rezolvare și aplicarea a acțiunilor corective ca urmare a deciziei luate de *Colegiul de Apel*.

5.4.6 Furnizează toate informațiile necesare analizării apelurilor, contestațiilor, reclamațiilor.

5.4.7 Asigură înregistrarea în Registrul de evidență a coreștudentei 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.

5.4.9 Colaborează cu Colegiul de Apel privind rezolvarea apelurilor, contestațiilor.

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 mediului și le transmite la Responsabilul cu Sistemul de Management de Mediu 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 Păstrează Registrul de evidență a apelurilor / reclamațiilor/ contestațiilor .

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 .

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 8/ 13

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.

6.2. Reclamațiile

Acest proces este supus cerintelor 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 corespunde referențialelor declarate.

În acest caz acțiunile corective se stabilesc de către titular. El este obligat să păstreze înregistrări care să identifice atât reclamațiile cât și acțiunile corective, eventual acțiunile 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, înregistrate 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 reclamează;
- prezentarea detaliată a situației de fapt;
- documente depuse în susținerea cererii;
- data;
- semnatura reprezentantului legal și stampila

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

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 9/ 13

Reprezentantul Managementului :

va instiinta reclamantul cu privire la primirea reclamatiei, ori de cate ori este **posibil sau necesar** cu privire la stadiul tratarii acesteia si la rezultat.

- va analiza reclamatia si solicita, dupa caz informatii suplimentare din partea executivului QUALITY CERT, pentru validarea si investigarea reclamatiei.
- este responsabil pentru colectarea si verificarea tuturor informatiilor necesare pentru validarea reclamatiei .

In cazul in care reclamatia se refera la activitati de certificare de care este responsabil organismul QUALITY CERT, examinarea reclamatiei trebuie sa ia in considerare eficacitatea sistemului de management de mediu.

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

6.1.6. In cazul reclamatiiilor trimise organismului de certificare QUALITY CERT pot apare următoarele situații:

- *reclamația se referă la activitatea personalului QUALITY CERT*

In acest caz Reprezentantul Managementului valideaza si investigheaza reclamația, dispune luarea măsurilor corective necesare și urmărește realizarea lor. În cazul în care acțiunile corective se referă la documentele QUALITY CERT , Reprezentantul Managementului convoaca Directorul departamentului respectiv, analizeaza cu acesta aspectele prezentate si notifică reclamantului măsurile corective luate, atunci cand reclamatia 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 de mediu*

Reprezentantul Managementului investigheaza reclamatiei si **dupa caz prezinta cazul Consiliului de Certificare,** si prezinta în scris un raport cu propuneri **în 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 un audit neprogramat focalizat pe obiectul reclamatiei. Auditul neprogramat se anunta cu putin timp inainte la clientii certificati, facadu-se cunoscute in avans conditiile in care aceasta vizita neprogramata ar trebui efectuata. Pentru acest tip de audit, Directorul Departamentului de mediu trebuie sa exercite o grija suplimentara in desemnarea echipei de audit datorita imposibilitatii

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 10/ 13

clientului de a obiecta asupra membrilor echipei. 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.

6.1.9. Reclamațiile (pentru activitatea personalului) pot fi tratate și de Colegiul de Apel atunci când solicitantul/agentul economic solicita analizarea și rezolvarea de către acesta.

6.1.10. Se va transmite reclamantului o instiințare oficială cu privire la finalizarea procesului de tratare a reclamației. Se va stabili împreună cu clientul și reclamantul, în ce măsură, subiectul reclamației și rezolvarea sa trebuie făcute publice.

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

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

6.2. Tratarea litigiilor nerezolvate - contestația

6.2.1. **Contestațiile** – se adresează de regulă Consiliului de Certificare și se referă la:

- decizia privind acordarea/neacordarea certificării;
- decizii privind extinderea/restrângerea, menținerea certificării;
- decizii privind suspendarea certificării;
- decizii de retragere a certificării;
- soluții 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:

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 11/ 13

-atunci cand se refera la *Raportul de evaluare finala* , intocmit negativ, se inainteaza la Presedintele Consiliului de Certificare pentru analiza si decizie;

- atunci cand se refera la decizia de neacordare a certificarii, solicitantul se poate adresa la Colegiului de Apel;

-atunci cand decizia Colegiului de Apel este negativa, 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 in instanta.

6.2.5. In toate cele 3 cazuri prezentate mai sus, la orice contestatie se raspunde in maxim 30 de zile de la inregistrarea oficiala a acestora la QUALITY-CERT.

6.3 Apelurile

6.3.1. Apelurile sunt primite de QUALITY-CERT si sunt transmise spre analiză Colegiul de Apel. Colegiul se convoacă, conform prevederilor *RFA –M- 06, Regulamentul de functionare al Colegiului de Apel*, de către Presedintele QUALITY-CERT.

6.3.2. Apelurile, se refera de regula la deciziile Consiliului de Certificare, privind acordarea/neacordarea/mentinerea certificarii sau la masurile luate de conducerea QUALITY CERT la reclamatii/contestatiile sale.

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

6.3.4. Colegiul de apel, primeste si investigheaza toate documentele implicate, inregistrari ale activitatilor, punctele de vedere ale tuturor functiilor implicate deciziei, orice alt document considerat necesar.

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

6.3.6. În cazul în care hotararea rămâne neschimbată, decizia Colegiului de Apel va rămâne decizia finală. Se va consemna in scris solicitantului/agentului economic hotararea finala. Acesta se poate adresa in acest caz instantei.

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 aceasta a fost inregistrata i registrul de intrari/iesiri .

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

Durata tratării apelului nu trebuie să depășească 30 de zile.

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 12/ 13

6.3.9. Apelul împreună cu o copie a răspunsului către reclamant se înregistrează în **Registrul de evidență a reclamațiilor, contestațiilor și apelurilor (F PG –M-06.01)** și se îndosariază în Dosarul de apeluri și reclamații de către Reprezentantul Managementului care va urmări modul de soluționare a apelurilor/contestațiilor de către cei responsabili.

6.4. Inregistrari

6.4.1. Agenții economici solicitanți/certificați au obligația să păstreze înregistrările ale tuturor reclamațiilor primite, a măsurilor/acțiunilor corective întreprinse și să le pună la dispoziția organismului de certificare, cu ocazia auditurilor de supraveghere programate sau neprogramate.

6.4.2. Organismul de certificare înregistrează reclamațiile, contestațiile, apelurile primite în **Registrul de reclamații, contestații, apeluri** 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. Acțiuni corective/ preventive

6.5.1. Organismul de certificare impune titularilor de certificare:

- sa analizeze reclamațiile primite, sa defineasca, sa documenteze si sa implementeze acțiuni corective;
- reclamațiile primite direct de către titularii de certificate trebuie aduse prompt la cunoștința organismului de certificare.

6.5.2. Pentru reclamațiile adresate QUALITY CERT, sunt stabilite reguli de păstrare a înregistrărilor acestora și a acțiunilor corective stabilite și aplicate.

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

a. modificarea prevederilor din procedurile care au condus la neconformități, în mod operativ;

b. reanalizarea atribuțiilor personalului propriu și extern în vederea stabilirii mai adecvate a responsabilităților și prevenirea reapariției neconformității/lor;

c. reanalizarea prevederilor din procedurile specifice cu privire la derularea activităților unde se înregistrează neconformități.

d. alte măsuri, de la caz la caz, care să elimine cauzele care au generat apariția neconformităților și implicit reclamațiile.

QUALITY-CERT	PROCEDURĂ GENERALĂ	Cod: PGM-06
	TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR, CONTESTATIILOR	Ediția: 4 Revizia: 1 Data: iulie 2008 Pag. 13/ 13

6.6. Analiza eficacitatii masurilor

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

- minimizarea efectului fiecărei neconformități reclamate;
- evaluarea eficacității acțiunilor întreprinse;
- propuneri de îmbunătățire a sistemului calitatii propriu;
- îmbunătățirea procedurilor pentru certificarea sistemului de management de mediu.

Datele rezultate din această analiză constituie elemente de intrare pentru ședința de analiză managementului

7. DOCUMENTE, ÎNREGISTRĂRI

- 7.5. Proces Verbal al Consiliului de Certificare.
- 7.6. Hotărâre a Colegiului de Apel.
- 7.7. Scrisoare de răspuns către autorul reclamației/ contestației
- 7.8. Registru de evidență a apeluri, reclamații, litigii - R04 -cod F PG-M-06.01
- 7.9. Lista membrilor Colegiului de Apel cod F RFA 05.02