

**QUALITY CERT**

Aprobat,  
**QUALITY CERT**

Director General  
Ing. Ioana Serlea

**PROCEDURĂ GENERALĂ****TRATAREA APELURILOR SI RECLAMAȚIILOR****PG - 11**

EDIȚIA: 3  
REVIZIA: 0  
EXEMPLAR Nr:

	Functia	Prenume si nume	Semnatura	Data
ÎNTOCMIT	RSM	SERB ELENA		Oct. 2017
VERIFICAT	Reprezentant Management	ENE NEAGU		Oct.2017

**NOTA:**

- Prezentul document constituie proprietatea exclusiva a QUALITY CERT
- difuzarea fiecărei proceduri/ document se efectuează în regim controlat cu aprobarea Managementului la cel mai înalt nivel al QUALITY CERT.



**S. C. QUALITY – CERT S. A.**

**ORGANISM DE CERTIFICARE**

Bucuresti, Șos. Panduri nr. 94, Sector 5, Fax:021/411 71 51 sau 031/7100752 , Tel.031/7100753

E-mail: [quality\\_cert@yahoo.com](mailto:quality_cert@yahoo.com), [office@qualitycert.ro](mailto:office@qualitycert.ro), [www.qualitycert.ro](http://www.qualitycert.ro)

J/40/3566/2001, CIF RO 13813234, cont IBAN RO 47 RNCB 0082044178480001, BCR –Sucursala Unirea

---

**QUALITY- CERT**

PROCEDURĂ GENERALA

**TRATAREA APELURILOR SI RECLAMAȚIILOR**

**PG - 11**

**- oct. 2017 -**

**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. Apelurile
  - 6.3. Inregistrari
  - 6.4. Actiuni corective
  - 6.5. Analiza eficacitatii masurilor
- 7. DOCUMENTE SI INREGISTRARI

### INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. Rev.	Pag/ art.	Natura modificării	Cine a făcut modificarea	Data intrării în vigoare
1/0		Editie integrala – sistem de management integrat calitate/mediu / SSM	Pavelet Maria	Aprilie 2012
1/1		Editie integrata – OEC SM si OEC PR	Pavelet Maria	Noiembrie 2012
1/2	Art.3	Editie revizuita ca urmare a trecerii la cerintela standardului SR EN ISO / CEI 17065:2013	<b>Pavelet Maria</b>	<b>Octombrie 2013</b>
2/0		Editie integrala – revizuire standarde SR EN ISO / CEI 17021-1:2015, SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015	Bucoveanu Florentina	Februarie 2016
3/0		<b>Editie integrala- structura organizatorica</b>	Serb Elena	Oct.2017

**LISTA DE DIFUZARE**

DOCUMENT TRANSMIS	DOCUMENT ANULAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denumire: PG - 11</li> <li>• Ediția: 3</li> <li>• Revizia: 0</li> <li>• Data: oct.2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denumire: PSG -03</li> <li>• Ediția: 2</li> <li>• Revizia: 0</li> <li>• Data: februarie 2016</li> </ul>

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			
2	RENAR			

## 1. SCOP

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

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

- solicitanții care doresc certificarea sistemelor de management / conformitatea produsului / constantei performanței produsului ;
- 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 facuta la o instanta superioara spre a obtine anulara unei sentinte date de o instanta inferioara)*

3.1.2 **RECLAMATIE** - exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție

*(DEX -Intervenție scrisa prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiiri cuiva si se solicita eventuale daune)*

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

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

3.1.5. **LITIGIU** - Conflict care poate forma obiectul unui proces între persoane, instituții; dezacord, generat de o reclamație trimisă unui furnizor de PRL

3.1.6. **Furnizor de PRL** – furnizor al procesului de rezolvare a litigiilor sau persoana sau organizație care furnizează și face să funcționeze un proces extern de rezolvare a litigiilor

## 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. MQI – Manualul Sistemului Integrat al QUALITY-CERT

4.2. MQP – Manualul certificării produsului

4.3. ROF – Regulamentul de organizare funcționare

4.4. ROI – Regulamentul de ordine interioară

4.5. RFA – Regulamentul de funcționare al Colegiului de Apel.

4.6. SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management

4.7. SR EN ISO / CEI 17065:2013 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii

4.8. SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

4.9. SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale

4.10. SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.

4.11. SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupationale.

4.12. EA-2/17:2015 – Ghid EA privind cerințele orizontale pentru acreditarea organismelor de evaluare a conformității în vederea notificării.

4.13. Regulamentul (UE) nr. 305/2011 de stabilire a unor condiții armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcții.

## **5. RESPONSABILITĂȚI**

### **5.1 Colegiul de Apel**

5.1.1 Analizează și ia hotărâri cu privire la apelurile ce i-au fost adresate direct sau au fost transmise de solicitant la conducerea QUALITY-CERT.

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

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

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

5.1.5 Tine sub control Regstru de evidență a apelurilor/reclamațiilor, gestionat de Reprezentantul managementului.

### **5.2 Directorul General**

5.2.1 Analizeaza reclamațiile, inregistrate la secretariatul QUALITY CERT, in cazul in care rezolvarea acestora este de competenta sa.

5.2.2 Verifica daca reclamatia se refera la activitatile certificate/client certificat de QUALITY-CERT, o transmite catre reprezentantul Managementului pentru inregistrare si o transmite pentru rezolvare la factorii implicati care au competenta legala si indeplinesc conditiile de impartialitate.

5.2.3 Transmite Reprezentantului Managementului apelurile/reclamațiile primite pentru inregistrare , inceperea demersurilor necesare si transmiterea la Colegiul de Apel.

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

5.2.5 Analizeaza implicarea personalului permanent in rezolvarea reclamatiei sau aplicarea deciziei Colegiului de Apel si decide masuri impreuna cu RM.

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

5.2.7 Urmareste modul de rezolvare al reclamatilor si solicita RM-ului, in cazul confirmarii reclamatiei, sa stabileasca actiunile corective ce se impun.

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

### **5.3 Reprezentantul managementului**

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

5.5.2. Pe baza acțiunilor corective stabilite de Directorului General, RM sau persoanelor desemnate face observatii cu privire la documentele sistemului de management si le transmite la Responsabilul cu Sistemul de Management in vederea revizuirii prevederilor acestora.

5.5.3. Urmareste, la nivelul departamentului implicat, modul de rezolvare si de informare a actiunilor corective stabilite cu privire la reclamatii, apeluri.

5.5.4. Pastreaza Regstru de evidență a apelurilor/reclamațiilor.

5.5.5. Furnizeaza toate informatiile necesare analizarii apelurilor, reclamatilor.

5.5.6. Asigura inregistrarea in Registrul de evidenta a corespondentei si a documentelor rezultate din activitatea de rezolvare a apelurilor, reclamatilor.

#### 5.4 Secretariatul QUALITY CERT

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

### 6. PROCEDURA

Reclamațiile, 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.

Directorul General QUALITY-CERT verifica daca reclamația se refera la activitățile certificate/client certificat de QUALITY-CERT și o transmite către reprezentantul Managementului pentru înregistrare.

#### 6.1. Reclamațiile

Acest proces este supus cerintelor de confidentialitate, în măsura în care se referă la reclamant și la subiectul reclamației. Depunerea reclamațiilor, investigarea acestora și decizia referitoare la reclamații nu are ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva reclamantului.

##### 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 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, după înregistrarea în **Registrul de intrări - iesiri**.

##### 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.

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

Reprezentantul Managementului va instiinta 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.



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 certificat.

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

6.1.6. In cazul reclamatiilor 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 adecvate, urmărește si se asigura ca sunt intreprinse. 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 reclamația se confirma.

Aceste măsuri se prezintă Directorului General și pot reprezenta dovezile necesare pentru analiza și revizuirea sistemului de management propriu.

- *reclamația se referă la activitati de certificare a sistemelor de management*

Reprezentantul Managementului investigheaza reclamația si, dupa caz, prezinta reclamația Directorului General, prezentand în scris un raport cu propuneri in baza analizarii datelor colectate si a verificarii informatiilor. Aceste aspecte sunt analizate impreuna cu Directorul General al 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 reclamatiei. 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 reclamatiei. Se va stabili impreuna cu clientul si reclamantul, in ce masura, subiectul reclamatiei si rezolvarea sa trebuie facute publice.

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

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

## 6.2 Apelurile

6.2.1. Apelurile sunt permise de QUALITY-CERT si sunt transmise spre analiză Colegiul de Apel. Colegiul se convoacă, conform prevederilor *RFA, Regulamentul de functionare al Colegiului de Apel*, de către QUALITY-CERT prin Reprezentantul Managementului.

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

6.2.3. Secretariatul Colegiului de Apel este asigurat de Reprezentantul managementului, care întocmește procesul-verbal și consemnează masurile luate.

6.2.4. Colegiul de Apel primește si investigheaza toate documentele implicate, inregistrari ale activitatilor, punctele de vedere ale tuturor functiilor implicate in luarea deciziei, orice al document considerat necesar.

6.2.5. Colegiul de Apel decide dupa colectarea, verificarea si analiza tuturor dovezilor validarea apelului.

6.2.6. În cazul în care decizia rămâne neschimbată, *Colegiul de Apel* consemneaza in scris solicitantului/agentului economic hotararea finala si finalizarea procesului de tratare a reclamatiei. Solicitantul/agentul economic certificat se poate adresa in acest caz instantei.

6.2.7. 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 în 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.

6.2.8. Apelul împreună cu o copie a răspunsului către reclamant se înregistrează în ***Registrul de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestatiilor*** de catre *Reprezentatul Managementului*.

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

6.2.10. ***Registrul de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestatiilor*** este gestionat la sediul QUALITY CERT de Reprezentantul managementului cu acordul Presedintelui Colegiului de Apel.

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

### **6.3. 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 „auditului neprogramat”.

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

### **6.4. Actiuni corective**

6.4.1. 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.

6.4.2. Pentru reclamatii adresate QUALITY CERT sunt stabilite reguli de pastrare a inregistrarilor acestora si a actiunilor corective stabilite si aplicate.

6.4.3. Urmare a analizei efectuate de management cu privire la reclamatii, recursurile, apelurile inregistrate se pot stabili actiuni corective/ preventive privind:

- 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 a reclamatilor.

### 6.5. Analiza eficacitatii masurilor

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

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

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

## 7. DOCUMENTE SI INREGISTRARI

- 7.1. Hotărâre a Colegiului de Apel.
- 7.2. Scrisoare de răspuns către autorul reclamației
- 7.3. Registru de evidență a apelurilor/reclamatilor      cod R 11