

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.

Prezenta procedura stabilește modul în care Laboratorul de încercări al QUALITY CERT București ține sub control, analizează, controlează și rezolvă reclamațiile și apelurile primite de la client, precum și acțiunile întreprinse pentru prevenirea acestora.

2. DOMENIU

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

- solicitanții care doresc certificarea sistemelor de management / conformitatea produsului / constanței performanței produsului ;
- agenții economici certificați;
- beneficiarii serviciilor prestate de către agenții economici certificați;
- auditorii/expertii care formează personalul colaborator extern;
- beneficiarii încercărilor de laborator.

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 legătura 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 insatisfactiei, adresata unei organizatii 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 invinuiuri 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. MQL – Manualul calității Laboratorului QUALITY CERT

4.4. ROF – Regulamentul de organizare funcționare

4.5. ROI – Regulamentul de ordine interioară

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

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

- 4.8. SR EN ISO / CEI 17065:2013 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii
- 4.9. SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.
- 4.10. SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale
- 4.11. SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerinte si ghid de utilizare.
- 4.12. SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale.
- 4.13. EA-2/17:2015 – Ghid EA privind cerintele orizontale pentru acreditarea organismelor de evaluare a conformitatii in vederea notificarii.
- 4.14. Regulamentul (UE) nr. 305/2011 de stabilire a unor conditii armonizate pentru comercializarea produselor pentru constructii.
- 4.15. SR EN ISO/CEI 17025:2018- cerinte generale pentru competenta laboratorului de incercari si esalonari.

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 Statutul societatii, documentelor sistemelor de management, acelea rezultate din aplicarea legii, a reglementarilor si standardelor aplicabile.
- 5.1.5 Tine sub control Registru de evidență a apelurilor/reclamatiiilor, 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 reclamația 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/reclamatiiile 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 reclamatiiilor 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/inregistrările cu privire la reclamațiile, apelurile adresate societății, precum și cu privire la hotărârile luate.
- 5.3.2. 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.
- 5.3.3. Urmareste, la nivelul departamentului implicat, modul de rezolvare si de informare a actiunilor corective stabilite cu privire la reclamatii, apeluri.

5.3.4. Pastreaza Registrul de evidență a apelurilor/reclamațiilor.

5.3.5. Furnizeaza toate informatiile necesare analizei apelurilor, reclamațiilor.

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

5.4. Șeful laboratorului de încercări/ loctiitor șef laborator

5.4.1. Înregistrează reclamațiile primite pe linie de laborator spre rezolvare, de la Directorul general societății și deschide Dosarul de Reclamații.

5.4.2. Urmărește modul de soluționare a acestora și sintetizează datele necesare pentru analizele efectuate de management.

5.4.3. Intocmeste RNC-uri pentru neconformitățile depistate cu ocazia analizelor efectuate pentru rezolvarea reclamațiilor pe linie de laborator.

5.4.4. Urmărește, eventual participă, la stabilirea acțiunilor corective și urmărește modul de aplicare a acestora.

5.4.5. Prezintă conducerii societății un raport privind modul de rezolvare a reclamațiilor și eficiența acestora.

5.4.6. Urmareste transmiterea la reclamant in termen de 30 de zile a modului de soluționare.

5.5. Secretariatul QUALITY CERT

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

6. PROCEDURA

A. ORGANISM DE CERTIFICARE

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 si o transmite catre reprezentantul Managementului pentru inregistrare.

6.1. Reclamațiile

Acest proces este supus cerintelor de confidentialitate, in masura in care se refera la reclamant si la subiectul reclamației. Depunerea reclamațiilor, investigarea acestora si decizia referitoare la reclamații nu are ca rezultat nici o actiune discriminatorie impotriva reclamantului.

6.1.1. Reclamațiile pot fi:

a – *reclamații primite direct de titularul Certificatului* - si se refera la activitati/produse sau caracteristici ale produsului livrat care nu corespund referentialelor declarate.

In acest caz actiunile corective se stabilesc de catre titular. El este obligat sa pastreze inregistrari care sa identifice atat reclamațiile cat si actiunile corective, eventual actiunile preventive pe care le stabileste. In toate cazurile trebuie sa prezinte inregistrările organismului de certificare.

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

- activitatea personalului QUALITY CERT în timpul derulării proceselor de certificare;
- rezultatul activitatilor 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, dupa inregistrarea in **Registrul de intrari - iesiri**.

6.1.3. Textul reclamațiilor trebuie să conțină informații privind:

- identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon, nr. de inregistrare la registrul comertului, cont bancar, reprezentant legal etc.)

- obiectul reclamației, identificarea exacta a actiunii care se reclama
- prezentarea detaliata a situatiei de fapt
- documente depuse in sustinerea cererii
- data
- semnatura reprezentantului legal.

6.1.4. Reclamația este înregistrată prin grija Reprezentantului Managementului (care este si Directorul General) în **Registru de evidență a apelurilor/reclamațiilor/contestatiilor**.

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.

Reprezentantul Managementului analizeaza reclamatia si solicita, dupa caz, informatii suplimentare din partea executivului QUALITY-CERT, pentru validarea si investigarea reclamatiei.

Reprezentantul Managementului 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 certificat.

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

6.1.6. In cazul reclamatii 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 reclamatia si, dupa caz, prezinta reclamatia Directorului General, prezentand în scris un raport cu propuneri in baza analizarii datelor colectate si a verificării 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 și de Colegiul de Apel atunci când reclamantul solicită analizarea și rezolvarea de către acesta.

6.1.10. Se va transmite reclamantului o înștiințare 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.

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

6.2 Apelurile

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

6.2.2. Apelurile se referă, de regulă, la deciziile privind acordarea/neacordarea/ținerea certificării sau la măsurile luate de conducerea QUALITY CERT la reclamațiile/contestațiile sale.

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

6.2.4. 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.

6.2.5. Colegiul de Apel decide după colectarea, verificarea și analizarea tuturor dovezilor validarea apelului.

6.2.6. În cazul în care decizia rămâne neschimbată, *Colegiul de Apel* consemnează în scris solicitantului/agentului economic hotărârea finală și finalizarea procesului de tratare a reclamației. Solicitantul/agentul economic certificat se poate adresa în acest caz instanței.

6.2.7. În cazul în care decizia este schimbată, Colegiul de Apel transmite apelantului o înștiințare oficială cu rezultatul procesului de tratare a apelului, după ce acesta a fost înregistrat în Registrul de intrări și ieșiri.

În cazul schimbării deciziei *Colegiul de Apel* ia în considerare rezultatele anterioare ale apelurilor similare, urmărește și integrează acțiunile întreprinse pentru rezolvarea lor și asigură ca sunt întreprinse acțiuni corective adecvate și consemnează în scris solicitantului/agentului economic hotărârea finală

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/contestațiilor** de către *Reprezentatul Managementului*.

6.2.9. Reprezentantul Managementului urmărește modul de soluționare al apelurilor, reclamațiilor, contestațiilor de către cei responsabili cu rezolvarea reclamațiilor, contestațiilor, apelurilor.

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

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

6.3. Inregistrari

6.4.1. Agentii economici solicitanti/certificati au obligatia sa pastreze inregistrari ale tuturor reclamatilor 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 reclamatii, 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 reclamatii primite, sa defineasca, sa documenteze si sa implementeze actiuni corective;

-reclamatii 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:

- modificarea prevederilor din procedurile care au condus la neconformitati, in mod operativ;
- reanalizarea atributiilor personalului propriu si extern in vederea stabilirii mai adecvate a responsabilitatilor si prevenirea reaparitiei neconformitatii/lor;
- reanalizarea prevederilor din procedurile specifice cu privire la derularea activitatilor unde se inregistreaza neconformitati.
- 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

B. LABORATOR

Procedura prezintă modul în care în cadrul Laboratorului de încercări al societății QUALITY CERT se derulează activitatea de tratare a reclamațiilor venite de la clienți.

Activitățile derulate în vederea tratării reclamațiilor venite de la clienți sunt prezentate sintetic în tabelul următor:

Nr. crt.	Activități	Responsabil	Înregistrări
1.	Primire și înregistrare sesizări/reclamații	Secretariat	- Registru înțrări-ieșiri documente

2.	Analiza reclamațiilor primite	Conducerea societății	Rezoluție
3.	Stabilirea responsabilităților	Conducerea societatii	- Raegistru de reclamații cod R11.01
4.	Analiza reclamațiilor și propuneri acțiuni corective	Șef laborator	- Raegistru de reclamații cod R11.01
5.	Întocmire RNC-uri pentru acțiuni corective / preventive	Responsabil calitate	- RNC-uri pentru activități corective/ preventive
6.	Rezolvare RNC-uri	Șef laborator	- RNC-uri cu soluțiile avizate - Procese verbale cu clientul (dacă este cazul)
7.	Urmărirea și validarea rezolvării acțiunilor corective	Responsabil calitate	- RNC-uri cu soluții validate
8.	Urmărirea și confirmarea rezolvării reclamației	Șef laborator Conducerea societății	- RNC-uri cu soluții validate
9.	Informarea clientului privind modul de rezolvare a sesizării (atunci când este cazul)	Conducerea societatii	- Scrisoare - Raport analiză reclamație
10.	Arhivare reclamație, RNC-uri și Rapoarte de analiză sesizări	Responsabil calitate	- Dosar de reclamații
11.	Transmite la OEVCPC apelurile în vederea solutionarii.	Sef laborator Conducerea OEVCPC	-Rezolutie.

Nota 1: Reclamațiile sunt acceptate numai în scris, semnate și datate.

Nota 2: Analiza unei reclamații are la baza reclamația propriu-zisă/ feedback-ul de la clienți, documentarea acesteia și verificarea acesteia pentru a vedea dacă aceasta corespunde cu realitatea.

6.6. OEVCPC și laboratorul de încercări, în cazul formulării de apeluri de către client, analizează:

- oportunitatea apelantului de a-și prezenta oficial situația;
- prevenirea unui element independent sau a altor mijloace pentru a asigura imparțialitatea posesorului de apel;
- furnizarea de către apelant a unei declarații scrise privind consultările apelului, inclusiv motivele deciziei la care s-a ajuns.

6.7. Investigarea apelului se face de către Colegiul de apel conform Regulamentului de funcționare a acestuia.

6.8. Rezultatele analizei efectuate se transmit spre luare la cunoștință și/sau după caz pentru aplicarea de acțiuni corective.

6.9. Procesul de tratare a apelurilor se efectuează de Colegiul de apel cu respectarea prevederilor procedurii QUALITY CERT.

6.10. Rezolvarea reclamațiilor și/sau a apelurilor primite de la client, fie ca acestea sunt întemeiate sau nu, se realizează în scopul de a satisface solicitările reclamantului - pe cât posibil și pentru a preveni afectarea imaginii laboratorului de încercări al QUALITY CERT SA.

6.118. Informațiile din reclamații și din feed-back se utilizează în cadrul analizelor de management pentru a corecta și preveni activități neconforme.

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/reclamațiilor cod R 11
- 7.4. Registru de evidență a reclamațiilor - laborator cod R 11.01