



Proprietate: S.C CertRom S.R.L.

## TRATAREA RECLAMATIILOR

Cod: PSQ-08

Ed. 9 / Rev. 0

Nov 2019

### 1. SCOP

1.1 Prezenta procedura documenteaza modul in care CertRom asigura primirea, validarea, investigarea si tratarea reclamatiiilor care ii sunt adresate.

### 2. DOMENIU

2.1. Procedura se aplica de catre personalul desemnat din CertRom, pentru tratarea reclamatiiilor.

2.2. Reclamatiiile pot fi facute de:

a) solicitantii de certificare si clienti certificati – privind nerespectarea prevederilor contractuale;

b) organizatii de terta parte/persoane fizice - referitoare la organizatiile certificate de CertRom.

### 3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1. Termenii utilizati in prezenta procedura sunt definiti in SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 “Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management”, si in „Manualul Sistemului de Management”, cod: MSM.

**Reclamatie** \* - plangere prin care se cere ceva sau se aduc invinuiiri cuiva.

- plangere din partea unei organizatii sau a unei persoane fizice privitor la desfasurarea procesului de certificare, de functionare a CertRom sau a societatiilor cu sisteme de management certificate de CertRom.

3.2. Prescurtari

CC - Comitetul de Certificare

DG - Director General

DC - Director Calitate

DEx - Director Executiv

SMI - Sistem de Management Integrat

MSM - Manualul Sistemului de Management

### 4. DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO/ CEI 17021-1:2015

Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management



## 5. RESPONSABILITATI

### 5.1. Directorul General

- numeste Comisia de analiza a reclamatiiilor;
- solicita, daca este cazul, obtinerea de informatii suplimentare;
- supune reclamatia spre analiza Comisiei de analiza a reclamatiiilor;
- semneaza scrisoarea de raspuns transmisa reclamantului.

### 5.2. Comisia de analiza a reclamatiiilor

Comisia de analiza a reclamatiiilor va fi compusa din membri numiti de Directorul General punctual pentru fiecare reclamatie in parte. Acestia trebuie sa nu fi fost implicati in relatii cu clientul astfel incat sa nu poata fi acuzati de impartialitate.

Comisia de analiza a reclamatiiilor poate fi compusa si doar dintr-un singur membru.

- solicita, daca este cazul, obtinerea de informatii suplimentare;
- supune spre aprobare Directorului General scrisoarea de raspuns catre reclamant.

### 5.3. Director Executiv

– asigura, la cerere informatiile necesare pentru activitatile de evaluare executate de CertRom necesare pentru rezolvarea reclamatiiilor;

– asigura, la cerere, efectuarea unui audit neprogramat pentru verificarea reclamatiei facute de organizatii de terta parte / persoane fizice referitoare la societatile cu sisteme de management certificate de CertRom.

### 5.4. Secretariatul CertRom

– inregistreaza reclamatia in Registrul de reclamatii / apeluri, cod: PSQ-08-F-02 si confirma reclamantului primirea si inregistrarea reclamatiei;

– pune la dispozitia Comisiei de analiza reclamatii documentele de lucru necesare, cum ar fi: dosarul de certificare al agentului economic, procedurile Sistemului de Management al CertRom si formularele de lucru necesare etc.;

– asigura la cererea reclamantului toate informatiile legate de stadiul tratarii reclamatiei;

– asigura inregistrarea, multiplicarea si transmiterea catre reclamant a scrisorii cu decizia Comisiei de analiza reclamatii CertRom;

– preia documentele rezultate in urma unei sesiuni de lucru a Comisiei de analiza reclamatii, le inregistreaza si le indosariaza in Dosarul Comisiei de analiza reclamatii.

## 6. MOD DE LUCRU

### 6.1. Generalitati.

6.1.1. Politica CertRom in domeniul tratarii reclamatiiilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

- tratarea impartiala si confidentiala a reclamatiiilor;
- dreptul si accesul liber al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
- separarea stricta a nivelurilor de tratare a reclamatiiilor;
- respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiiilor;
- intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun pentru rezolvarea adecvata a acestora;

– evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii, precum si a actiunilor corective care s-au impus.

6.1.2. Reclamatiiile se pot face de catre:

a) agentii economici aflati in relatii contractuale cu CertRom privind certificarea / supravegherea / recertificarea SM (solicitant/clienti certificati) pe timpul desfasurarii activitatii de audit, impotriva practicilor exercitate de membrii echipei de audit, precum si pe timpul derularii relatiei contractuale, privind respectarea clauzelor stabilite prin contract;



b) organizatii de terta parte/persoane fizice referitoare la organizatiile cu sisteme de management certificate de CertRom (se va lua in considerare eficacitatea sistemului de management certificat).

6.1.3. Certificarea de catre CertRom a sistemului de management implementat de o organizatie nu include si certificarea instalatiilor sau conformitatii produselor/serviciilor realizate/furnizate de acea organizatie. CertRom nu-si asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor si instalatiilor din cadrul organizatiilor cu sistem de management certificat si nici pentru produsele/serviciile cu defecte. Ca urmare, reclamatiiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a CertRom ca organism de certificare a sistemelor de management, ele trebuie sa fie adrese furnizorului de produse / servicii sau organismelor cu responsabilitati in domeniu (autoritati privind protectia consumatorilor, a mediului si a sanatatii si securitatii in munca)

#### **6.2. Reclamatii ale agentilor economici aflati in relatii contractuale cu CertRom privind certificarea / supravegherea / recertificarea SM**

6.2.1. Agentii economici pot face reclamatii fata de activitatea personalului CertRom in procesul de audit si certificare a sistemelor de management.

6.2.2. Reclamatia se poate face de auditat impotriva practicilor exercitate de catre echipa de audit, privind comportamentul si obiectivitatea constatarilor din timpul auditului, respectiv pentru acele neconformitati care au fost prezentate de catre auditorul sef in cadrul sedintei de inchidere a auditului (certificare/supraveghere/recertificare) si asupra carora nu s-a cazut de acord.

6.2.3. Problemele / diferentele de opinii ridicate in cadrul sedintei de inchidere si care nu au fost solutionate / convenite intre echipa audit si reprezentantii organizatiei auditate vor fi consemnate in Procesul verbal al sedintei de inchidere.

6.2.4. Nu se pot face reclamatii pentru rapoartele de neconformitati care nu au fost contestate la sedinta de inchidere a auditului.

6.2.5. Reclamatiiile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau e-mail), in termen de 5 zile lucratoare de la data desfasurarii activitatii / constatarii situatie / comunicarii deciziei care face obiectul reclamatiei si trebuie sa fie insotita de dovezi documentate.

6.2.6. Nu se mai pot face reclamatii atunci cand termenele prevazute in notificarile CertRom sunt depasite.

#### **6.3. Reclamatii ale organizatiilor de terta parte / persoanelor fizice referitoare la organizatiile cu sisteme de management certificate de CertRom**

6.3.1. Orice organizatie sau persoana fizica poate face reclamatie fata de activitatea agentilor economici cu sisteme de management certificate de CertRom.

6.3.2. Reclamatiiile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau e-mail) sau telefonic si trebuie sa fie argumentate si/sau insotite de dovezi documentate.

#### **6.4. Inregistrarea reclamatiei**

6.4.1. Secretariatul CertRom primeste reclamatia si verifica continutul acesteia pentru a constata daca sunt continute urmatoarele informatii:

- identificarea reclamantului (denumire, adresa, nr. telefon);
- identificarea organizatiei reclamate (denumire, adresa);
- inregistrarea documentelor de catre organizatia reclamanta sau specificarea datei intocmirii / depunerii reclamatiei;
- identificarea reprezentantului legal al reclamantului.

6.4.2. In cazul in care secretariatul CertRom constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune reclamatia.

6.4.3. Reclamatia completata din punct de vedere al informatiilor specificate anterior este inregistrata de catre secretariatul CertRom in registrul pentru reclamatii, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica reclamantului primirea si inregistrarea acesteia.



### 6.5. Analizarea reclamatilor, adoptarea si comunicarea hotararilor

6.5.1. Reclamatiiile sunt rezolvate in cadrul CertRom de catre Comisia de analiza a reclamatiiilor, care isi desfasoara activitatea in conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

6.5.2. CertRom rezolva reclamatiiile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris reclamantului hotararea Comisiei de analiza reclamatii. In situatii speciale, la solicitarea comisiei desemnate, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunica si reclamantului.

6.5.3. Pentru clarificarea situatiei privind temeinicia reclamatiei, comisia desemnata pentru analiza reclamatia poate purta o discutie cu cei implicati (reclamantul/clientul certificat), fapt care se consemneaza in procesul verbal de analiza a reclamatiei, cod: PSQ-08-F-01.

6.5.4. In cadrul analizei sunt verificate drepturile pe care reclamantul le considera incalcate si solicitarile reclamantului, precum si documentele anexate la reclamatie in vederea sustinerii acesteia.

6.5.5. In urma analizei se pot lua urmatoarele decizii:

– se accepta reclamatia si se stabilesc masurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamatiei astfel:

– pentru situatiile de la 6.2 se vor stabili masuri administrative al caror rezultat sa fie ridicarea performantelor la un nivel acceptabil pentru eliminarea prestatiilor neconforme;

– pentru situatiile de la 6.3 se pot executa audituri speciale care vor stabili temeinicia sau nu a acestora, fiind stabilite masuri care pot duce la **decizii de suspendare, retragere sau restangerea domeniului de certificare.**

– se respinge reclamatia (in cazul in care aceasta se considera neintemeiata) si se comunica reclamantului cat si clientilor certificati decizia CertRom.

6.5.6. Reclamantul va fi instiintat despre modul de solutionare a reclamatiei printr-o adresa semnata de Directorul General.

6.5.7. In situatia in care reclamantul considera ca reclamatia nu a fost solutionata intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa faca apel conform procedurii "Tratarea apelurilor", cod: PSQ-09.

## 7. INREGISTRARI

7.1. Documentele utilizate in procesul de tratare a reclamatiiilor sunt inregistrari permanente si se pastreaza de catre secretariatul CertRom.

## 8. ANEXE

8.1. Anexa A– Procesul verbal de analiza reclamatie / apel, cod: PSQ-08-F-01

8.2. Anexa B – Registrul de reclamatii/apeluri, cod: PSQ-08-F-02