



CertRom  
CertRom

ROMANIA-BUCURESTI - Calea 13 Septembrie nr. 231A, etaj. 14, Sector 5

Tel: 021.410.25.89, E-mail: office@certrom.ro, www.certrom.ro

## **TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR**

**Cod: PGM-06**

**Ed. 10 / Rev. 0**

COPIE CONTROLATA


Destinatar: [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro)

Data transiterii: 30.09.2024

**AUGUST  
2024**

**Data aplicării: 01.10.2024**

DOCUMENTUL ESTE PROPRIETATEA CERTROM S.R.L.  
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA DOCUMENTULUI ȘI/SAU A INFORMAȚIILOR CUPRINSE  
ÎN ACEST DOCUMENT, ESTE INTERZISĂ FĂRĂ ACORDUL CERTROM S.R.L.

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">29.08.2024</p>
---	--	--


## 0.2 PAGINA DE CONTROL

### EVIDENTA ELABORARII SI APROBARII EDITIEI / REVIZIEI CURENTE

	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat și aprobat</b>
Numele și prenumele	IANCU Petrică	DINU Laurențiu-Mihai
Funcția	DIRECTOR CALITATE	DIRECTOR GENERAL
Data	29.08.2024	29.08.2024
Semnătura		


### ISTORICUL MODIFICARILOR IN CADRUL EDITIEI CURENTE

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descriere</b>
0	29.08.2024	Elaborarea inițială a ediției a 10-a a procedurii

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
---	--	--

### **0.3 CUPRINS**

Nr. capitol / subcapitol	Denumirea capitolului / subcapitolului	Pag.
<b>0.1</b>	<b>Pagina de garda</b> .....	1
<b>0.2</b>	<b>Pagina de control</b> .....	2
<b>0.3</b>	<b>Cuprins</b> .....	3
<b>1</b>	<b>Scop</b> .....	4
<b>2</b>	<b>Domeniu de aplicare</b> .....	4
<b>3</b>	<b>Documente de referinta</b> .....	4
<b>4</b>	<b>Termeni si definitii</b> .....	4
<b>5</b>	<b>Responsabilitati</b> .....	4
<b>6</b>	<b>Procedura</b> .....	6
6.1	Cerinte generale .....	6
6.2	Tratarea apelurilor .....	6
6.3	Tratarea reclamatilor .....	8
<b>7</b>	<b>Informatii documentate pastrate</b> .....	9
<b>8</b>	<b>Anexe</b> .....	10

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;">Cod: PGM-06</p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">29.08.2024</p>
---	---	--

## 1. SCOP

1.1 Prezenta procedura are drept scop stabilirea modalitatilor de management al apelurilor si reclamatilor care ii sunt adresate.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Prevederile prezentei proceduri se aplica in activitatea desfasurata de personalul CertRom desemnat cu responsabilitati in procesul de tratare a apelurilor si reclamatilor primite de CertRom referitoare la deciziile privind certificarea sau cu privire la desfasurarea procesului de certificare, de functionare a CertRom sau a organizatiilor cu sisteme de management certificate de CertRom.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015	Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea 1: Cerinte.
SR ISO 10002:2019	Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatilor in cadrul organizatiilor
RENAR RS-5.2 SM	REGULAMENT SPECIFIC DE ACREDITARE in domeniul acreditarii organismelor care efectueaza audit si certificare de sisteme de management – calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala, calitatea dispozitivelor medicale, anti-mita conform SR EN ISO/CEI 17021-1:2015

## 4. TERMENI SI DEFINITII

4.1 Termenii utilizati in prezenta procedura sunt definiti in SR EN ISO 9000:2015 "Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular", SR EN ISO/IEC 17000:2020 "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale" si in „Manualul Sistemului de Management”, cod: MSM.

4.2 Definitii ale altor termeni utilizati in prezenta procedura sunt:

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

**Apel** - act al unei organizatii prin care se solicita CertRom reanalizarea unei decizii privind certificarea sau a modului de solutionare a unei reclamatii in vederea anularii sau modificarii acestei decizii.

## 5. RESPONSABILITATI


### 5.1. Director General

#### 5.1.1 Privind apelurile primite:

- asigura resursele necesare procesului de tratare a apelurilor primite de CertRom;
- supune apelul spre analiza Comisiei de Apel;
- asigura punerea in aplicare a deciziilor Comisiei de Apel;
- transmite catre petent scrisoarea de raspuns la apelul primit;
- asigura aplicarea corectiilor pentru tratarea neconformitatilor rezultate din procesul de analiza a apelurilor primite si actiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor care le-au generat.

#### 5.1.2 Privind reclamatile primite:

- asigura resursele necesare procesului de tratare a reclamatilor primite;
- numeste Comisia de Analiza a Reclamatilor pentru fiecare reclamatie primita de CertRom si asigura conditiile pentru desfasurarea corespunzatoare a activitatilor;

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
---	--	--

- asigura aplicarea corectiilor pentru tratarea neconformitatilor rezultate din procesul de analiza a reclamatii primite si actiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor care le-au generat;

- semneaza scrisoarea de raspuns transmisa reclamantului.

### **5.2. Comisia de Apel**

- analizeaza toate informatiile referitoare la apelurile adresate CertRom;
- documenteaza constatările si concluziile rezultate in urma analizarii apelului;
- stabileste daca apelul este intemeiat si propune solutia pentru tratarea apelului;
- informeaza Directorul General CERTROM S.R.L. si Comitetul de Certificare CertRom cu privire la modul de solutionare a apelului in vederea transmiterii raspunsului catre petent;
- asigura la cererea petentului toate informatiile legate de stadiul tratarii apelului.

### **5.3. Comisia de Analiza a Reclamatiiilor**


- analizeaza toate informatiile referitoare la reclamatia repartizata spre solutionare;
- documenteaza constatările si concluziile rezultate in urma analizarii reclamatiei;
- stabileste daca reclamatia este intemeiata si propune solutia pentru tratarea ei;
- informeaza Directorul General CERTROM S.R.L. cu privire la modul de solutionare a reclamatiei in vederea transmiterii raspunsului catre reclamant;
- asigura la cererea reclamantului toate informatiile legate de stadiul tratarii reclamatiei.

### **5.4. Director Calitate**

- asigura elaborarea si revizia prezentei proceduri;
- are autoritatea si responsabilitatea de a initia si verifica modul de aplicare cerintelor stabilite prin prezenta procedura;
- verifica periodic respectarea procedurii prin auditurile interne efectuate la compartimentele din structura CertRom;
- raporteaza Directorului General despre eficacitatea procesului de management al apelurilor si reclamatiiilor si despre orice necesitate de imbunatatire;
- se asigura ca in cadrul organizatiei este promovata constientizarea personalului asupra importantei tratarii apelurilor si reclamatiiilor primite de CertRom referitoare la deciziile privind certificarea sau cu privire la desfasurarea procesului de certificare, de functionare a CertRom sau a organizatiilor cu sisteme de management certificate de CertRom.

### **5.5. Director Executiv SM**

- asigura, prin Secretariatul SM, inregistrarea apelului / reclamatiei in Registrul de evidenta a reclamatiiilor / apelurilor (formular cod: PGM-06\_F01) si confirma petentului / reclamantului primirea si inregistrarea apelului / reclamatiei;
- pune la dispozitia Comisiei de Apel / Comisiei de Analiza a Reclamatiei documentele de lucru necesare, cum ar fi: apelul / reclamatia, dosarul de certificare al clientului in cauza, documentatia sistemului de management si formularele de lucru necesare etc.;
- asigura, la cerere, efectuarea unui audit neprogramat pentru verificarea reclamatiei facute de partile interesate referitoare la organizatiile cu sisteme de management certificate de CertRom;
- stabileste si implementeaza corectiile pentru tratarea neconformitatilor identificate in activitatea Departamentului Certificari SM rezultate din procesul de analiza a apelurilor / reclamatiiilor primite si actiunile corective necesare pentru eliminarea cauzelor care le-au generat;
- asigura inregistrarea, multiplicarea si transmiterea catre petent / reclamant a scrisorii cu decizia Comisiei de Apel / Comisiei de Analiza a Reclamatiei;
- preia documentele rezultate in urma unei sesiuni de lucru a Comisiei de Apel / Comisiei de Analiza a Reclamatiei, le inregistreaza si le indosariaza in dosarul de activitate a Comisiei de Apel / Comisiei de Analiza a Reclamatiei.

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">29.08.2024</p>
---	--	--

## 6. PROCEDURA

### 6.1. Cerinte generale

6.1.1. In conformitate cu politica declarata privind tratarea apelurilor si reclamatiiilor (cod: PO-10) CertRom investigheaza toate apelurile si reclamatiiile primite si daca acestea sunt fundamentate, asigura tratarea si rezolvarea lor intr-un mod adecvat.

6.1.2. Politica CertRom in domeniul tratarii apelurilor si reclamatiiilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

- tratarea impartiala si confidentiala a apelurilor si reclamatiiilor;
- dreptul si accesul liber al tuturor clientilor CertRom de a formulare apeluri la deciziile privind certificarea sau modul de tratare a reclamatiiilor transmise;
- dreptul si accesul liber al tuturor partilor interesate de a adresa reclamatii;
- separarea stricta a nivelurilor de tratare a apelurilor / reclamatiiilor de cel de executie a activitatilor subiecte ale apelurilor / reclamatiiilor;
- respectarea prevederilor aplicabile privind rezolvarea la timp a apelurilor / reclamatiiilor;
- intreprinderea actiunilor corective care se impun pentru rezolvarea adecvata a acestora;
- evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la apeluri si reclamatii, precum si a actiunilor corective care s-au impus.

### 6.2. Tratarea apelurilor

#### 6.2.1. Cerinte generale

6.2.1.1 Clientii CertRom pot face apeluri fata de deciziile CertRom referitoare la decizia privind certificarea sistemelor de management sau a modului de solutionare a unei reclamatii in cazul cand nu sunt de acord cu masurile stabilite de CertRom care ii afecteaza.

6.2.1.2 Apelurile se primesc la sediul CERTROM S.R.L., sub forma scrisa, in termen de 5 zile lucratoare de la data comunicarii deciziei la care se face apel si trebuie sa fie insotite de dovezi documentate.

6.2.1.3 Nu se mai pot face apeluri atunci cand termenele prevazute in deciziile CertRom sunt depasite.

6.2.1.4 CertRom rezolva apelurile in maximum 30 de zile calendaristice de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris clientului hotararea Comisiei de Apel. In situatii speciale, la solicitarea Comisiei de Apel, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunica si apelantului.

#### 6.2.2. Inregistrarea apelului

6.2.2.1. Directorul Executiv SM primeste apelul si verifica daca el contine informatii privind:


- denumirea organizatiei care face apel;
- adresa completa;
- decizia la care se face apel si dovezi documentate in sprijinul apelului;
- specificarea datei intocmirii/depunerii apelului;
- semnatura reprezentantului legal al petentului.

6.2.2.2. In cazul in care se constata lipsa unora dintre aceste date, Directorul Executiv SM solicita completarea lor de catre cel care depune apelul.

6.2.2.3. Apelul este inregistrat de catre Directorul Executiv SM, prin Secretariatul SM, in Registrul de evidenta a reclamatiiilor / apelurilor (formular cod: PGM-06\_F01), atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica petentului primirea si inregistrarea acesteia.

#### 6.2.3. Comisia de Apel

6.2.3.1. Comisia de Apel functioneaza ca organ independent decizional al CertRom si raspunde pentru corectitudinea analizari si solutionarii apelurilor.

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;">Cod: PGM-06</p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">29.08.2024</p>
---	---	--

6.2.3.2. Constituirea si functionarea Comisiei de Apel se desfasoara conform ”Regulamentului de constituire si functionare pentru Comisia de Apel”, cod: RCFCA-03.

6.2.3.3. In baza responsabilitatilor stabilite, Comisia de Apel isi exercita acest drept in cadrul CertRom, avand obligatia analizei si rezolvarii apelurilor adresate CertRom in urmatoarele conditii:

- sunt analizate apelurile care sunt inaintate CertRom in decurs de 5 zile lucratoare de la notificarea deciziei;
- sunt analizate subiectele care se dovedesc a fi fondate din cadrul apelului;
- prezentarea apelului nu are ca efect direct suspendarea deciziei contestate.

6.2.3.4. Componenta Comisiei de Apel este comunicata apelantului in vederea eliminarii conflictelor de interes sau a situatiilor care pot afecta impartialitatea si obiectivitatea deciziei Comisiei de Apel.

#### 6.2.4. Analizarea apelurilor si adoptarea hotararilor

6.2.4.1. Comisia de Apel se intruneste la solicitarea Directorului General CERTROM S.R.L. pentru analiza si solutionarea apelului primit.

6.2.4.2. In functie de natura apelului, in vederea rezolvarii intr-un mod competent, Comisia de Apel poate face o analiza suplimentara printr-o consultare tehnica a subiectului (lor) mentionate in apel.

6.2.4.3. Comisia de Apel va avea la dispozitie apelul petentului, prezenta procedura, procedurile sistemului de management CertRom privind activitatile de audit si certificare, informatiile documentate aflate in dosarul de client (raportul de audit si fisele de neconformitate aferente, precum si alte documente care pot constitui referinte in luarea hotararii).

6.2.4.4. La analiza apelului, Comisia de Apel poate solicita apelantului depunerea oricaror documente considerate necesare pentru luarea unei hotarari temeinic fundamentate.

6.2.4.5. Comisia de Apel analizeaza forma si continutul documentelor aflate la dispozitia sa cu privire la decizia CertRom in cauza si pe baza ansamblului de considerente de ordin tehnic si juridic care concura la aprecierea continutului apelului, verifica respectarea procedurilor CertRom si ia, dupa caz, o hotarare de aprobare sau respingere a apelului care va fi comunicata partilor implicate (apelant, Comitet de Certificare CertRom, management CERTROM S.R.L.).

6.2.4.6. Comisia de Apel poate decide amanarea luarii hotararii, pentru o data ulterioara, in cazul cand este necesara o analiza competenta din partea expertului tehnic sau executarea unui audit neprogramat. Decizia este comunicata tuturor partilor implicate (apelant, Comitet de Certificare CertRom, management CERTROM S.R.L.).

6.2.4.7. Lucrarile comisiei se consemneaza intr-un proces verbal de analiza a apelului (formular cod: PGM-06\_F02).

6.2.4.8. In termen de 3 zile de la terminarea sesiunii de lucru a comisiei, Presedintele Comisiei de Apel transmite Directorului General CERTROM S.R.L. hotararea referitoare la apelul analizat.


6.2.4.9. Scrisoarea de raspuns semnata de Directorului General CERTROM S.R.L. cu hotararea Comisiei de Apel va fi transmisa apelantului, prin grija Directorului Executiv SM.

6.2.4.10. Directorul Executiv SM tine evidenta tuturor apelurilor care au fost analizate si solutionate de Comisia de Apel, in Registrul de evidenta a reclamatilor si apelurilor (formular cod: PGM-06\_F01) iar documentele aferente (apelurile, procesele verbale etc.) sunt arhivate in dosarul apelului.

#### 6.2.5. Contestarea deciziilor Comisiei de Apel

6.2.5.1. In situatia in care apelantul considera ca apelul nu a fost solutionat intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa respinga decizia CertRom si se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române in vigoare.



	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
---	--	--

### 6.3. Tratarea reclamatilor

#### 6.3.1 Cerinte generale

##### 6.3.1.1 CertRom asigura tratarea reclamatilor primite de la:

– clientii aflati in relatii contractuale cu CertRom - privind desfasurarea activitatilor de analiza a solicitarii de certificare sau 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;

– partile interesate referitoare la organizatiile cu sisteme de management certificate de CertRom (se va lua in considerare eficacitatea sistemului de management certificat).

6.3.1.2 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 asuma nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente in functionarea defectuoasa sau din culpa 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 intra in sfera de competenta 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).

#### 6.3.2 Reclamatii primite de la organizatii aflate in relatii contractuale cu CertRom

6.3.2.1 Clientii CertRom pot face reclamatii fata de activitatea personalului CertRom in procesul de audit si certificare a sistemelor de management.

6.3.2.2 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 si asupra carora nu s-a cazut de acord.

6.3.2.3 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 a auditului.

6.3.2.4 Nu se pot face reclamatii privind neconformitatile care nu au fost contestate la sedinta de inchidere a auditului.

6.3.2.5 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.

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

#### 6.3.3 Reclamatii ale partilor interesate referitoare la organizatiile cu sisteme de management certificate de CertRom

6.3.3.1 Orice parte interesata poate face reclamatie fata de activitatea organizatiilor cu sisteme de management certificate de CertRom.


6.3.3.2 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.

#### 6.3.4 Inregistrarea reclamatiei

6.3.4.1 Directorul Executiv SM primeste reclamatia si verifica in continutul acesteia daca se regasesc urmatoarele informatii:

- identificarea reclamantului (denumire, adresa, nr. telefon);
- identificarea organizatiei reclamate (denumire, adresa);
- situatia reclamata si dovezi documentate in sprijinul reclamatiei;



	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
---	--	--

- inregistrarea documentelor de catre organizatia reclamanta sau specificarea datei intocmirii / depunerii reclamatiei;

- identificarea reprezentantului legal al reclamantului.

6.3.4.2 In cazul in care Directorul Executiv SM constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune reclamatia.

6.3.4.3 Reclamatia completata din punct de vedere al informatiilor specificate anterior este inregistrata de catre Directorul Executiv SM, prin Secretariatul SM, in Registrul de evidenta apeluri si reclamatii, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica reclamantului primirea si inregistrarea acesteia.

#### 6.3.5 Analizarea reclamatilor, adoptarea si comunicarea hotararilor

6.3.5.1 Reclamatiiile sunt rezolvate in cadrul CertRom de catre Comisia de Analiza a Reclamatilor desemnata prin decizia Directorului General CERTROM S.R.L. (formular cod: PGM-06\_F03) si care isi desfasoara activitatea in conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

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

6.3.5.3 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 (formular cod: PGM-06\_F04).

6.3.5.4 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.

6.3.5.5 In urma analizei se pot lua urmatoarele decizii:

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

- pentru situatiile de la pct. 6.3.2 se vor stabili masuri administrative al caror rezultat sa fie ridicarea performantelor personalului aflat sub controlul CertRom la un nivel acceptabil pentru eliminarea prestatiilor neconforme;

- pentru situatiile de la pct. 6.3.3 se pot executa audituri speciale care vor stabili temeinicia sau nu a reclamatiei, fiind stabilite masuri care pot duce la decizii de suspendare, retragere sau restrangere a domeniului de certificare.

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

6.3.5.6 Reclamantul va fi instiintat despre modul de solutionare a reclamatiei printr-o adresa semnata de Directorul General CERTROM S.R.L..


6.3.5.7 In situatia in care reclamantul considera ca reclamatia nu a fost solutionata intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa faca apel conform cerintelor specificate la pct. 6.2 din prezenta procedura.

## 7. INFORMATII DOCUMENTATE PASTRATE

7.1 Prin aplicarea prevederilor prezentei proceduri sunt generate urmatoarele categorii de informatii documentate pastrate:

- inregistrari referitoare la luarea in evidenta a apelurilor / reclamatilor primite – sunt generate prin completarea de catre Secretariatul SM a informatiilor in Registrul de apeluri si reclamatii (formular cod: PGM-06\_F01);

- inregistrari referitoare la tratarea apelurilor primite – sunt generate prin completarea de catre Comisia de Apel a formularelor cod: PGM-06\_F02 (Proces verbal de analiza a apelului);

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p style="text-align: center;"><b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b></p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PGM-06</i></p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">29.08.2024</p>
---	--	--

- inregistrari referitoare la tratarea reclamatiiilor primite – sunt generate prin completarea de catre Directorul General CERTROM S.R.L. a formularului cod: PGM-06\_F03 (Decizie de constituire a Comisiei de Analiza a Reclamatiei) si de catre Comisia de Analiza a Reclamatiei a formularului cod: PGM-06\_F04 (Proces verbal de analiza a reclamatiei).

7.2 Categoriile de inregistrari mentionate la subcapitolul 7.1 sunt gestionate in conformitate cu cerintele prezentei proceduri.

## **8. ANEXE**

- 8.1 Anexa nr. 1 - Registrul de evidenta apeluri si reclamatii, cod: PGM-06\_F01;
- 8.2 Anexa nr. 2 - Proces verbal de analiza a apelului, cod: PGM-06\_F02
- 8.3 Anexa nr. 3 - Decizie de constituire a Comisiei de Analiza Reclamatie, cod: PGM-06\_F03.
- 8.4 Anexa nr. 4 - Proces verbal de analiza a reclamatiei, cod: PGM-06\_F04