



APROB
Director General,

ing.
Constantin AVRAM

APELURI ȘI RECLAMATII

Cod P-G-007

Editia : 10 / 10.01.2020

Ex. nr:

Evidenta actualizarilor:

Act.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag.									
Nr. &									
Data									
L.S.									

Titlul:

APELURI SI RECLAMATII

1. **SCOP**

Procedura descrie modul de rezolvare a apelurilor la deciziile AEROQ in etapele de certificare initiala, supraveghere, extindere, restrangere si recertificare a SM a conformitatii produselor, a evaluarii performantei produselor pentru constructii si a reclamatiiilor primite referitoare la activitatile AEROQ sau ale clientilor sai.

2. **DOMENIU**

2.1. Procedura se aplica de personalul implicat in primirea, evaluarea si luarea deciziilor la apeluri si reclamatii transmise de :

2.1.1 solicitantii de certificare : conform prevederilor de la pct. 5.1 ;

2.1.2 detinatorii de certificate / titularii de licente : conform prevederilor de la pct. 5.2.

2.1.3 alte parti interesate.

3. **DEFINITII SI PRESCURTARI**

3.1. **Definitii**

3.1.1. Analiza – Verificare a potrivirii, adecvarii si eficacitatii activitatilor de selectie si determinare si a rezultatelor acestor activitati, referitor la indeplinirea de catre un obiect supus evaluarii conformitatii a cerintelor specificate ;

3.1.2. Apel – Cerere a furnizorului obiectului evaluarii conformitatii inaintata organismului de evaluare a conformitatii sau organismului de acreditare, pentru reconsiderarea de catre acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o in legatura cu acel obiect ;

3.1.3. Evaluarea conformitatii – Demonstrarea indeplinii cerintelor specifice referitoare la produs, proces, sistem, persoana sau organism ;

3.1.4. Activitatea de evaluare a conformitatii de terta parte – Activitatea de evaluare conformitatii care este efectuata de o persoana sau un organism care este independenta (independent) de persoana sau organizatia care furnizeaza obiectul si de interesele utilizatorului fata de acel obiect ;

3.1.5. Organism de evaluare a conformitatii – Organism care efectueaza servicii de evaluare a conformitatii ;

3.1.6. Cerinta specifica – Nevoie sau asteptare declarata ;

3.1.7. Certificare - Atestare de terta parte referitoare la produse, procese, sisteme sau persoane.

3.1.8. Organizatie – solicitant de certificare SM, conformitate produs / detinator de certificate, titularii de licente .

3.1.9. Reclamatie – Exprimarea insatisfactiei, alta decat apelul, de catre orice persoana sau organizatie fata de un organism de evaluare a conformitatii sau organism de acreditare referitoare la activitatile acelui organism, pentru care se asteapta un raspuns.

Titlul:

APELURI SI RECLAMATII

3.2. **Prescurtari**

3.2.1 SM - Sistem de management

3.2.2 ID - Informatie documentata

4. **DOCUMENTE DE REFERINTA. FORMULARE**

Note: Urmatoarele documente (ID), in intregime sau partial, constituie referinte normative in acest document. Pentru referintele utilizate se aplica ultima editie a documentului citat, inclusiv eventualele amendamente.

4.1. **Documente de referinta.**

4.1.1. MSM-S –Manualul sistemului de management – Sisteme

4.1.2. MSM-P - Manualul sistemului de management – Produse

4.1.3. SR EN ISO/ CEI 17021-1 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismul care efectueaza audit si certificare de sisteme de management ;

4.1.4. SR EN ISO / CEI 17065 Evaluarea conformitatii - Cerințe pentru organisme care certifica produse, procese si servicii;

4.1.5. P-G-007-Ed.9- "Apeluri si reclamatii"

4.1.6. P-G-021 - " Emiterea licentelor pentru certificare "

4.1.7. P-G-011 - "Extinderea, suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului certificarii SM".

4.2. **Formulare**

NA

5. **PROCEDURA**

5.1. **Principiile de baza ale AEROQ privind tratarea reclamatiiilor si apelurilor**

1. Rezolvarea eficace a reclamatiiilor si apelurilor constituie un mijloc important de protejare impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat, pentru AEROQ, clientii sai si alti utilizatori ai rezultatelor evaluarii conformitatii. Increderea in activitatile de evaluare a conformitatii este asigurata si atunci cand reclamatiiile si apelurile sunt procesate in mod corespunzator.
2. La primirea unei reclamatii, AEROQ confirma daca reclamatia se refera la activitatile proprii de evaluare a conformitatii sau este legata de clientii care au SM / Produs certificat, evalueaza reclamatia si isi asuma intreaga responsabilitate asupra deciziei, conform prevederilor prezentei proceduri, decizie pe care o comunica reclamantului.
3. La primirea unui apel, AEROQ confirma daca apelul se refera la deciziile AEROQ legate de evaluare a conformitatii pentru reconsiderarea deciziei, evalueaza apelul, analizeaza posibilitatea reconsiderarii deciziei referitoare la obiectul apelului (dupa caz - vezi prevederile §5.2.2), asumandu-si responsabilitatea asupra deciziei pe care o comunica celui care a transmis apelul.

Titlul:

APELURI SI RECLAMATII

4. Investigatiile si deciziile asupra apelurilor / reclamatilor nu sunt consecinta unei actiuni discriminatorii si sunt desfasurate de persoane neimplicate in activitatile de certificare legate de reclamatie sau apel.
5. Nu este utilizat la investigarea apelurilor / reclamatilor personalul, inclusiv acela de conducere, care a fost implicat in subiectul apelului in ultimii 2 ani
- 5.2. **Solicitantii de certificare pot face urmatoarele apeluri:**
- 5.2.1. Impotriva RNAC intocmite in timpul auditului de certificare initiala, asupra carora au existat diferente de opinii si nu s-a putut conveni in sedinta de inchidere asupra acestuia.
- 5.2.2. Impotriva deciziei de neacordare a certificarii.
- Nota : Orice apel este inregistrat in Registrul de intrari-iesiri de catre secretariat si transmis Directorului Executiv / Directorului General pentru analiza si investigare, prin colectarea si verificarea tuturor informatiilor referitoare la obiectul acestuia.
- 5.2.3. Impotriva RNAC-uri **rezultate in urma** auditului de supraveghere, extindere, reducere, recertificare, pe care le considera neintemeiate .
- 5.2.4. La decizia de restrangere a domeniului de activitate a SM certificat / cu care nu este de acord .
- 5.2.5. La excluderi din domeniul de activitate a SM certificat, neacceptate de organizatie.
- 5.2.6. La decizia de suspendare / retragere a documentelor de certificare.
- 5.3. **Apeluri la nivelul 1 (Director executiv / Directorul General AEROQ)**
- 5.3.1. Neconformitatile constatate in timpul auditului de certificare initiala, supraveghere, recertificare , se inscriu in RNAC, conform PG-006 / PG-020 / P-G-044 si se prezinta in sedinta de inchidere a auditului.
- 5.3.2. Daca in timpul sedintei de inchidere a auditului exista diferente de opinii intre echipa de audit si conducerea organizatiei asupra unora din neconformitatile constatate si nu se poate conveni asupra lor, aceasta poate sa faca apel in acest caz, cu respectarea prevederilor pct. 5.2.3.
- 5.3.3. In acest caz conducerea organizatiei va primi RNAC-urile respective si va efectua urmatoarele activitati :
- va intocmi apelul si-l va anexa la RNAC, cu eventualele comentarii ;
 - va transmite RNAC si apelul la AEROQ in 5 zile de la data sedintei de inchidere a auditului.
- 5.3.4. RNAC impreuna cu apelul organizatiei se prezinta la Directorul executiv, pentru validare si investigare, cu respectarea pct. 5.2.3.
- NOTA : 1. Apelul se inregistreaza de secretariat si se transmite directorului executiv.
2. Directorul Executiv decide asupra validarii si investigarii apelurilor in cazurile in care nu face parte din echipa de audit ; numai in aceasta situatie responsabilitatile ii sunt preluate de Directorul General AEROQ. Daca cei doi au fost membrii in echipa de audit, responsabilitatile sunt preluate de catre Directorul dezvoltare.
- 5.3.5 Dupa validare si investigare Directorul executiv / Directorul General decide asupra actiunilor care se vor lua ca raspuns la apel. Decizia se comunica organizatiei de catre Directorul Executiv/ Directorul General.
- 5.4 **Respingerea apelului la nivelul 1**
- 5.4.1 Daca s-a respins apelul la nivelul 1, organizatia poate :

Titlul:

APELURI SI RECLAMATII

a) sa transmita la AEROQ o copie a RNAC-urilor completate si dovezi pentru rezolvarea acestora si sa urmareasca derularea in continuare a procesului, sau

b) sa faca un apel la nivelul 2.

5.5 Apeluri la nivelul 2 (Comisia de apel)

5.5.1 Daca organizatia este nemultumita de rezultatul investigatiei si de decizia comunicata pentru rezolvarea apelului la nivelul 1, poate sa faca un nou apel la nivelul 2 (Comisia de apel) si sa-l transmita in termen de 10 zile de la comunicare.

Nota : Pana la intocmirea si transmiterea acestuia la Comisia de apel, solicitantul anunta prin fax/ e-mail, faptul ca urmeaza sa faca un apel la nivelul 2.

5.5.2 Apelul transmis de organizatie se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri, apoi se prezinta Directorului General.

5.5.3 Directorul General numeste Comisia de apel si fixeaza data pentru validare si investigare.

5.5.4 Comisia de apel valideaza si investigheaza apelul si decide daca se accepta sau nu. Deciziile sale sunt obligatorii atat pentru apelant cat si pentru AEROQ.

5.5.5 Decizia finala de acceptare/respingere a apelului, se comunica, in scris, organizatiei. Adresa se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri. Sunt pastrate inregistrările rezultate in urma desfasurarii acestui proces.

5.5.6 In cazul in care Comisia de apel accepta apelul, organizatia achita tarifele pentru eliberarea/utilizarea certificatului, confirma achitarea lor si primeste dreptul de utilizare a documentelor de certificare.

5.5.7 In cazul in care Comisia de apel, pe baza propriei analize sau a propunerii echipei nominalizate respinge apelul, solicitantul accepta decizia .

5.6 Reclamatii referitoare la activitatile AEROQ sau ale clientilor certificati

5.6.1 Reclamatiiile se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri de catre secretariat, apoi se prezinta directorului executiv pentru decizia de validare, investigare, prin colectarea si verificarea tuturor informatiilor referitoare la acea reclamatie.

Nota : In functie de natura reclamatiei poate nominaliza o echipa care sa investigheze reclamatia si sa propuna actiunile ce trebuie intreprinse ca raspuns la aceasta, situatie in care directorul executiv isi insuseste propunerea si isi asuma intreaga responsabilitate privind decizia luata. Investigarea si luarea deciziei referitoare la reclamatii nu vor fi afectate de actiuni discriminatorii. Daca reclamatia are ca obiect activitatea sa, directorul general sau directorul dezvoltare preia aceasta responsabilitate.

5.6.2 Actiunile propuse/ decise pentru rezolvarea reclamatiei vor fi bazate pe informatii pertinente detinute de AEROQ si reclamant si vor fi comunicate reclamantului.

5.6.3 Daca reclamatia se refera la un produs pentru care Aeroq a emis documente de certificare se procedeaza astfel:

1. se culeg toate informatiile necesare pentru verificarea acesteia;
2. se comunica clientului si partii care a reclamat cu privire la stadiul rezolvarii;
3. se analizeaza constatarile echipei nominalizate (dupa caz) si se stabilesc actiunile corective;

Titlul:

APELURI SI RECLAMATII

4. se respecta clauzele privind confidentialitatea si se stabileste daca modul de rezolvare va fi pus la dispozitia publicului
5. se transmite adresa cu rezultatul final atat catre reclamant cat si catre clientul in cauza.

5.6.4 Daca reclamatia se refera la activitatea de certificare a AEROQ se parcurg etapele :

1. se efectueaza o analiza de catre directorul executiv si managerul SM/CP ;
2. se poate decide efectuarea unui audit intern neprogramat cu obiectiv de a verifica informatiile/inregistrările care ar furniza informatii referitoare la cauze, responsabilitati, corectii, actiuni corective.
3. se constituie ca data de intrare pentru analiza efectuata de management.

6 RESPONSABILITATI

6.1 Directorul executiv are urmatoarele responsabilitati:

- 6.1.1** Valideaza si investigheaza apelurile primite si decide asupra lor (in cazurile in care nu a facut parte din echipele de audit)
- 6.1.2** Prezinta Directorului General apelurile contestate la nivelul 1.
- 6.1.3** Urmareste inregistrarea reclamatilor/ apelurilor in registrul intrari/iesiri-Aeroq
- 6.1.4** Comunica organizatiilor deciziile rezultate in urma investigarii apelului/ reclamatiei.
- 6.1.5** Intocmeste referat pentru audit de supraveghere neprogramat(dupa caz).

6.2 Directorul General

- 6.2.1** Analizeaza apelul organizatiilor si decide asupra lor, in cazul in care Directorul executiv a facut parte din echipa de audit., sau au fost contestate la nivelul 1.
- 6.2.2** Analizeaza reclamatile si decide asupra lor, conform prevederilor pct. 5.6, cu implicarea directorului dezvoltare (dupa caz).

6.3 Comisia de Apel decide asupra apelurilor la nivel 2.

6.4 Echipele, numite de Directorul General, verifica reclamatile,intocmesc rapoarte de verificare si le prezinta Directorului executiv, conform prevederilor pct. 5.6.1.

7 INREGISTRARI

7.1 Dosarul cu inregistrările rezultate in urma procesarii apelurilor / reclamatilor se pastreaza de Directorul executiv impreuna cu apelul / reclamatia.

7.2 Raportul de verificare a apelului/ reclamatiei (*dupa caz*) se intocmeste intr-un singur exemplar. Dupa analizare se introduce in dosarul clientului.

7.3 Adresa de acceptare/respingere a reclamatiei se intocmeste de Directorul executiv in 2 exemplare, se semneaza de directorul general, si informeaza partile implicate.

8 ANEXE

8.1 N/A

Elaborat: Dr. chim. Magdalena DIMIAN