



**AVIZAT CD**

Presedinte,

ing.

Constantin GHETE

**APROB**

Director,

ing.

Constantin AVRAM

## **APELURI ȘI RECLAMATII**

### **Cod P-G-007**

Editia : 6/ 11.03.2008

Ex. nr:

#### **Evidenta modificarilor:**

<b>Modif</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>Pag</b>	6; 7	4							
<b>Nr. &amp;</b>	5.5; 6.3; 6.4	5.1 4), 5) 4.1.20							
<b>Data</b>	23.04.2008	15.02.2010							
<b>L.S.</b>									

**Titlul:**

**APELURI SI RECLAMATII**

**1. SCOP**

Procedura descrie modul de rezolvare a apelurilor la deciziile luate de AEROQ in etapele de certificare initiala, supraveghere , inspectie si recertificare a SM sau a conformitatii produselor si a reclamatilor primite referitoare la activitatile AEROQ sau ale clientilor care au SM/ produs certificat.

**2. DOMENIU**

2.1. Procedura se aplica de personalul implicat in primirea, validarea si investigarea apelurilor si reclamatilor si pentru decizia actiunilor care se vor lua ca raspuns la acestea, facute 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 cerinetelor 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**

SM - Sistem de management (al calitatii, mediului, sanatate si securitate ocupationala, siguranta alimentara, cerinte specifice pentru industria aeronautica, petrolului, petrochimie, gaze naturale, autovehicule,etc.).

## 4. **DOCUMENTE DE REFERINTA. FORMULARE**

### 4.1. **Documente de referinta.**

4.1.1. MSM-07-S –Manualul sistemului de management – Sisteme

4.1.2. MSM-07-P - Manualul sistemului de management – Produse

4.1.3. SR EN ISO/ CEI 17021: 2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte prntru organismul care efectueaza audit si certificarea de sisteme de management ;

4.1.4. SR EN ISO/ CEI 17000 : 2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale ;

4.1.5. SR EN ISO 45011:2001 Cerințe generale pentru organismele care aplică sisteme de certificare a produselor.

4.1.6. ISO/ IEC 17011: 2004 – Evaluarea conformitatii – Cerinte generale pentru organismele de acreditare care acrediteaza organismele de evaluare a conformitatii;

4.1.7. SR EN ISO 9000: 2006 –Sisteme de management al calitatii. Principii si vocabular.

4.1.8. SR EN ISO 9001 : 2001 – Sisteme de management al calitatii – Cerinte ;

4.1.9. SR EN ISO 19011 : 2003 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si/ sau mediu ;

4.1.10. SR EN ISO 14001 : 2005 – Sisteme de management de mediu – Cerinte cu ghid de utilizare ;

4.1.11. SR EN ISO 22000 : 2005 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor – Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar ;

4.1.12. OHSAS 18001 : 2004 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale ;

4.1.13. BS OHSAS 18001:2007 - Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale.Cerinte

4.1.14. IAF GD 2: 2005 – General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/ registration of Quality Systems

4.1.15. EA-7/02:2000 – Guidelines for the accreditation of certification Bodies for environmental management systems

4.1.16. ISO/ PAS 17003 : 2004 – Evaluarea conformitatii – Reclamatii si apeluri – Principii si cerinte ;

4.1.17. P-G-008 - "Emiterea documentelor de certificare"

**Titlul:**

**APELURI SI RECLAMATII**

- 4.1.18. P-G-021 - " Emiterea licentelor pentru certificare "
- 4.1.19. P-G-011 - "Prelungirea, extinderea,renuntarea, suspendarea, retragerea si anulara documentelor de certificare"
- 4.1.20. EA-2/17:2009 – Ghid EA privind cerintele orizontale pentru acreditarea organismelor de evaluare a conformitatii in vederea notificarii
- 4.2. **Formulare**
- 4.2.1. F-019-94 Registrul de evidenta apeluri/ reclamatii
- 4.2.2. F-021-94 Raport de verificare a apelului/reclamatiei
- 4.2.3. F-022-94 Adresa de acceptare a apelului
- 4.2.4. F-023-94 Adresa de respingere a apelului / reclamatiei.
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 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/Produce certificat, valideaza si investigeaza 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, valideaza si investigeaza apelul si isi asuma intreaga responsabilitate asupra deciziei si analizeaza posibilitatea reconsiderarii deciziei luate referitoare la obiectul apelului (vezi prevederile §5.2.2).
  4. *Investigatiile si deciziile asupra apelurilor nu sunt consecinta unei actiuni discriminatorii.*
  5. *Nu este utilizat la investigarea apelurilor 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 RNACP intocmite in timpul auditului de certificare initiala, asupra carora au existat diferente de opinii si nu s-a putut conveni in sedinta de inchidere a acestuia.
- 5.2.2. Impotriva deciziei de neacordare a certificarii.
- 5.2.3. Orice apel este inregistrat in Registrul de intrari-iesiri de catre secretariat, si-l transmite Directorului Executiv/ Directorului pentru decizia de validare si investigare, prin colectarea si verificarea tuturor informatiilor referitoare la acel apel.

**Titlul:**

**APELURI SI RECLAMATII**

- 5.3. **Detinatorii de certificate SM/ titularii de licente pentru certificate conformitate produs pot face apeluri :**
- 5.3.1. Impotriva RNACP-uri din timpul auditului de supraveghere, recertificare, inspectie pe care le considera neintemeiate .
- 5.3.2. La decizia de restrangere a domeniului de activitate a SM certificat, cu care nu este de acord .
- 5.3.3. La excluderi din domeniul de activitate a SM certificat, neacceptate de organizatie.
- 5.3.4. La decizia de suspendare a documentelor de certificare.
- 5.3.5. La decizia de retragere si anulare a documentelor de certificare .
- 5.4. **Apeluri la nivelul 1 (Director executiv /Director AEROQ)**
- 5.4.1. Neconformitatile constatate in timpul auditului de certificare initiala, supraveghere, inspectie, recertificare , se inscriu in RNACP, conform PG-006 si PG-020 si se prezinta in sedinta de inchidere a auditului.
- 5.4.2. 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.
- 5.4.3. In acest caz conducerea organizatiei va primi RNACP respective si va efectua urmatoarele activitati :
- va intocmi apelul si-l va anexa la RNACP, cu eventualele comentarii ;
  - va transmite RNACP si apelul la AEROQ in 5 zile de la data sedintei de inchidere a auditului.
- 5.4.4. RNACP 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 Directorul Executiv in Registrul de evidenta apeluri/reclamatii, formular cod F-019-94
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 AEROQ.
- 5.4.5 Dupa validare si investigare Directorul executiv / Directorul decid asupra actiunilor care se vor lua ca raspuns la apel.
- 5.4.6 Decizia se comunica organizatiei de catre Directorul Executiv/ Director.
- 5.4.7 Daca s-a respins apelul la nivelul 1, organizatia poate :
- sa transmita la AEROQ o copie dupa RNACP completate si dovezi pentru rezolvarea acestora si sa urmareasca derularea in continuare a procesului, sau
  - sa faca un apel la nivelul 2.

**Titlul:**

**APELURI SI RECLAMATII**

**5.5. Apeluri la nivelul 2 (Comisia de apel)**

5.5.1. Daca organizatia este nemultumita de rezultatul investigatiei si 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.

5.5.3. Directorul repartizeaza Directorului executiv apelul pentru a fi inregistrat in registrul de evidenta, cod F-019-94. Acesta informeaza presedintele Comisiei 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 se respinge apelul

5.5.5. Decizia finala de acceptare/respingere a apelului, se comunica, in scris, organizatiei, utilizand formularele de la pct.4.2.3, 4.2.4, dupa caz .

Nota: adresa se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri.

5.5.6. In cazul in care Comisia de apel accepta apelul, organizatia achita taxele 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 si in acest caz actioneaza conform prevederilor pct.5.4.7.

**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 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 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.

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 Reclamatia se inregistreaza in Registrul de evidenta apeluri/ reclamatii, F-019-94.

**Titlul:**

**APELURI SI RECLAMATII**

## **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 apelurile contestate la nivelul 1.

**6.1.3** Inregistreaza reclamatii/ apelurile in Registrul F-019-94.

**6.1.4** Comunica organizatiilor deciziile rezultate in urma investigarii apelului/ reclamatiei.

**6.1.5** Intocmeste referat pentru audit de supraveghere neprogramat in vederea rezolvarii reclamatilor inregistrate, dupa caz.

**6.2** **Directorul AEROQ**

**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 reclamatii si decide asupra lor, conform prevederilor pct. 5.6.

**6.3** **Comisia de Apel** decide asupra apelurilor la nivel 2.

**6.4** **Echipele**, numite de Director, verifica reclamatii, intocmesc rapoarte de verificare si le prezinta Directorului, conform prevederilor pct. 5.6.1.

## **7 INREGISTRARI**

**7.1** Registrul de evidenta apeluri/ reclamatii se completeaza si se pastreaza de Directorul executiv impreuna cu apelul / reclamatia.

**7.2** Raportul de verificare a apelului/ reclamatiei 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 Director, dupa inregistrare:

- ex.1 - se transmite la organizatie,

- ex.2 - se introduce in dosarul organizatiei.

## **8 ANEXE**

**8.1** Anexa 1 - Raport de verificare a apelului/ reclamatiei, F – 021- 94

**8.2** Anexa 2 - Model pentru registrul de evidenta apeluri/ reclamatii, F – 019 -94

**8.3** Anexa 3 - Adresa de acceptare a apelului, F-022-94

**8.4** Anexa 4 - Adresa de respingere a apelului / reclamatiei, F-023-94

**Elaborat: drd. chim. Magdalena DIMIAN**