



**CEPROM<sup>®</sup> S.A.**

INSTITUT DE CERCETARE - INGINERIE - CONSULTING  
PRODUCȚIE INDUSTRIALĂ - SERVICE - IMPORT-EXPORT – MARKETING  
LABORATOR DE ÎNCERCĂRI – ORGANISM DE CERTIFICARE PRODUSE

ORGANISM DE CERTIFICARE PRODUSE  
**CEPROM-CERT**

**PROCEDURĂ GENERALĂ DE  
SISTEM  
REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR ȘI  
APELURILOR**

---

COD: PGS-12.C

Ediția: 8      Revizia: 0

Data intrării în vigoare: 15.02.2023

Exemplar controlat nr. \_\_\_

Deținător:

Nr. total de pagini: 10

---

**APROBAT**  
Administrator  
ing. C.Soponos

**VERIFICAT**  
Manager CEPROM-CERT  
ing. V. Zele

**ELABORAT**  
Manager Calitate  
Camelia Ciovică

- 2023-

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚILOR ȘI APELURILOR</b>	Ediția: 8; Revizia: 0
		Exemplar nr.
		Pagina: 2 din 9

## CUPRINS

	<b>Pag.</b>
Indicatorul edițiilor și reviziilor	
1. Scop.....	4
2. Domeniu de aplicare.....	4
3. Documente de referință .....	4
4. Definiții și abrevieri .....	4
5. Reguli de procedură.....	5
6. Înregistrări .....	8
7. Atribuții și responsabilități.....	8
Lista de difuzare.....	9
Anexa:	
FAC – 13.C    Registru de reclamații	

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
		Ediția: 8; Revizia: 0
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚILOR ȘI APELURILOR</b>	Exemplar nr.
		Pagina: 3 din 9

## INDICATORUL EDIȚIILOR ȘI REVIZIILOR

Revizia/ Data aplicării	Numărul capitolului și al Paginilor revizuite	Nume, prenume, semnătura		
		Elaborat	Verificat	Aprobat
Ed. 1 Rev.0/ 10.03.2003	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. V. Mureșan
Ed.2Rev.0 /15.07.2003	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. V. Mureșan
Ed. 2 Rev.1/ 15.03.2004	Capitolul 3; pag.4 din 7	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. V. Mureșan
Ed.3 Rev.0/ 01.03.2009	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.4 Rev. 0 /01.10.2009	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.5, Rev. 0/ 15.03.2013	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. I. Pink
Ed.6 Rev. 0 / 15.01.2014	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.6 Rev. 1 / 14.08.2014	Ediție nouă	ing. M. Rogna	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.6 Rev. 2/ 15.05.2016	Capitolul 3; pag.4 din 7	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.6 Rev. 3 / 09.06.2017	pct. 5.2, pag. 7 din 9	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.6 Rev. 4 / 15.11.2018	Cap.3 pag 9	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș
Ed.7 Rev. 0 / 18.08.2020	Cap.3 pag 9	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing.I.Pink

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
		Ediția: 8; Revizia: 0
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚILOR ȘI  APELURILOR</b>	Exemplar nr.
		Pagina: 4 din 9

Ed.7 Rev. 1 / 15.03.2021	Cap.3 pag 9	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing.I.Pink
Ed.8 Rev. 0 / 15.02.2023	Ediție nouă	C. Ciovică	ing. V. Zele	ing. Cr. Soponoș

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚILOR ȘI APELURILOR</b>	Ediția: 8; Revizia: 0
		Exemplar nr.
		Pagina: 5 din 9

## 1. SCOP

Prezenta procedură are drept scop definierea modului de tratare a reclamațiilor și apelurilor față de activitatea și deciziile Organismului de Certificare Produse CEPROM-CERT.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează în relațiile dintre CEPROM-CERT și :

- clienții certificărilor efectuate;
- subcontractanții unor încercări;
- alte organizații implicate sau interesate de activitatea de certificare efectuată de CEPROM-CERT.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN 45020:2007, Standardizarea și activități conexe. Vocabular general
- SR EN ISO 9000:2015, Sistem de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- SR EN ISO 9001:2015, Sistem de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO/CEI 17000:2020, Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale;
- SR EN ISO/CEI 17025:2018, Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări;
- SR EN ISO/CEI 17065:2013. Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- SR EN ISO 19011:2018, Ghid pentru auditarea sistemelor de management;

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. În prezenta procedură se aplică termenii și definițiile relevante din SR EN ISO 9000:2005 și SR EN ISO/CEI 17000: 2020 și SR EN 45020:2007.

4.2. Definițiile generale referitoare la calitate sunt cele prezentate în SR EN ISO 9000: 2015.

4.3. Definițiile specifice referitoare la certificare și la acreditarea laboratoarelor sunt cele prezentate în SR EN ISO/CEI 17000:2020.

4.4. Definițiile specifice referitoare la standardizare sunt cele prevăzute în SR EN 45020:2007.

4.5. Atunci când există definiții diferite în SR EN ISO 9000:2015,și SR EN 45020:2007. se utilizează definițiile din SR EN ISO/CEI 17000:2020

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR</b>	Ediția: 8; Revizia: 0
		Exemplar nr.
		Pagina: 6 din 9

4.6. Abrevierile utilizate în această procedură sunt:

- \* CEPROM-CERT – Organismul de Certificare Produse al CEPROM S.A.
- \* FAC - Formular de asigurare a calității
- \* PGS - Procedură generală de sistem
- \* Responsabil AC - Responsabilul calității

## 5. REGULI DE PROCEDURĂ

### 5.1. Reclamații

**5.1.1.** CEPROM-CERT ia în considerare reclamațiile primite prin scrisori închise, recomandate și eventual cu confirmare de primire sau depuse la secretariatul CEPROM-CERT.

Textul reclamației trebuie să conțină:

- identificarea completă a celui care a făcut reclamația, a organizației din care face parte reclamantul și eventual mijloacele de comunicare (telefon, fax, telex, etc.)
- natura și detalierea clară a obiectului reclamației

**5.1.2.** La primire, orice reclamație se tratează de către secretariatul CEPROM-CERT, astfel:

- se numerotează și se înregistrează în registrul de corespondență
- se înaintează Managerului CEPROM-CERT pentru analiză și decizie cu privire la modul de rezolvare.

**5.1.3.** Managerul CEPROM-CERT examinează reclamația și confirmă că reclamația sau apelul se referă la activități de certificare pentru care este responsabil organismul de certificare.

Managerul CEPROM-CERT decide cu privire la modul de tratare a reclamației. La orice reclamație CEPROM-CERT răspunde în maximum 30 zile prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

**5.1.4.** Managerul calitate înregistrează reclamația în registrul de reclamații, FAC-13 și trimite o scrisoare de confirmare a primirii reclamației.

**5.1.5.** Dacă reclamația nu este îndreptățită, Managerul CEPROM-CERT notifică în scris reclamantului motivele pentru care reclamația nu este justificată și nu se acceptă.

**5.1.6.** Dacă reclamația este justificată, Managerul calitate demarează activitatea de colectare a informațiilor privind:

- activitatea la care se referă;
  - persoanele implicate în activitatea respectivă;
  - documentele care au fost emise,
- și le furnizează Managerului CEPROM-CERT pentru verificare și analiză.

**5.1.7.** În funcție de domeniul la care se referă:

- ◆ sistemul calității
- ◆ activitatea tehnică a organismului de certificare
- ◆ subcontractanții sau colaboratori, etc.,

se procedează astfel:

- a. Reclamații privind sistemul calității

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR</b>	Ediția: 8; Revizia: 0
		Exemplar nr.
		Pagina: 7 din 9

Dacă reclamația privește activitatea desfășurată conform documentelor proprii ale sistemului calității CEPROM-CERT sau forma acestor documente, Managerul CEPROM-CERT dispune Managerului Calitate executarea unor acțiuni corective

**b. Reclamații privind activitatea tehnică**

Dacă reclamația privește activitatea tehnică și rezultatele evaluărilor efectuate, șeful CEPROM-CERT dispune Managerului Calitate analizarea cauzelor care au generat reclamația, influența pe care o are asupra rezultatului certificării și executarea de acțiuni corective.

Managerul Calitate, formează o echipă de lucru, din evaluatori tehnici care nu au participat la activitatea de certificare în cauză. Echipa de lucru va cerceta cauzele care au generat reclamația și va propune acțiuni corective dacă reclamația este îndreptățită.

Managerul CEPROM-CERT comunică atât reclamantului cât și altor părți interesate inclusiv RENAR reclamația și acțiunile corective întreprinse.

Dacă răspunsul dat de CEPROM-CERT la reclamație nu îl satisface pe reclamant, acesta are posibilitatea să facă recurs la Comisia de Apel a CEPROM-CERT.

Tratarea recursului la Comisia de Apel se face în conformitate cu Regulamentul de Organizare și Funcționare a Comisiei de Apel cod ROF-04.C.

**c. Reclamații datorate subcontractanților sau colaboratorilor**

Dacă reclamația se datorează unui colaborator, subcontractant, etc. al CEPROM-CERT, Managerul CEPROM-CERT întreprinde acțiunile corective necesare în relațiile cu terți și comunică la RENAR acțiunile întreprinse și eficiența acestora.

**5.1.8.** Persoanele implicate în verificarea, soluționarea și aprobarea soluționării unei reclamații sau unui apel nu pot fi persoane care au furnizat consultanță pentru, sau au fost angajați ai clientului care a înaintat reclamația sau apelul, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării.

**5.1.9.** Toate reclamațiile și modul de tratare a acestora se aduce la cunoștința Președintelui Consiliului Director.

**5.1.10.** În cazul unor reclamații grave, indiferent dacă aceasta privesc sistemul calității sau activitatea tehnică a organismului, Președintele Consiliului Director dispune inițierea imediată a unui audit intern neprogramat asupra domeniului implicat sau a întregului sistem, în funcție de obiectul reclamației

Managerul CEPROM-CERT comunică reclamantului, organismului de acreditare și altor părți interesate, acțiunile corective și soluționarea acestora.

**5.1.11. Repetarea reclamațiilor**

Dacă anumite reclamații, în special privind activitatea organismului sau unei părți implicate se repetă, Managerul CEPROM-CERT propune spre analiză și aprobare Consiliului Director măsuri de sancționare

**5.1.12.** Alte reclamații decât cele de la punctele 5.1.7.a; 5.1.7.b și 5.1.7. c.

În funcție de natura și de conținutul reclamației, Managerul CEPROM-CERT analizează, dispune sau întreprinde măsuri corespunzătoare.

**5.1.13.** Secretariatul CEPROM-CERT are responsabilitatea transmiterii răspunsului la reclamant, prin scrisoare recomandată.

<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR</b>	Ediția: 8; Revizia: 0
		Exemplar nr.
		Pagina: 8 din 9

#### 5.1.14. Gestionarea reclamațiilor

Reclamația, împreună cu o copie a răspunsului se înregistrează sub același număr în registrul de reclamații (FAC-13) și se îndosariază în dosarul reclamațiilor. Această operație cade în sarcina responsabilului cu calitatea.

### 5.2. Apeluri

*5.2.1. Împotriva hotărârii de neacordare, suspendare sau retragere a certificării, dacă furnizorul nu este mulțumit de soluționarea reclamației pe care a făcut-o, poate face apel la Comisia de Apel a CEPROM-CERT, în termen de maxim 15 zile de la comunicarea soluționării reclamației făcute.*

*5.2.2. Apelul furnizorului va fi analizat de Comisia de Apel a CEPROM-CERT, în termen de maxim 30 de zile.*

*5.2.3. Competențele Comisiei de Apel sunt clar specificate în Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de apel, cod ROF-04.C.*

*5.2.4. Hotărârea luată de Comisia de apel este comunicată părților interesate în termen de maxim 15 zile de la înregistrarea apelului.*

## 6. ÎNREGISTRĂRI

- Reclamația, contestația, recursul primite - document primar, redactat de către reclamant
- FAC - 13 Registru de reclamații
- Programul acțiunilor corective
- Răspunsul la reclamație, contestație, recurs semnat de directorul general

## 7. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

Managerul CEPROM-CERT are următoarele responsabilități:

- dispune măsuri concrete de soluționare a reclamației
- urmărește realizarea acțiunilor corective
- în cazul unor reclamații grave dispune auditarea activităților implicate
- analizează reclamația și decide modul de soluționare a acesteia
- aprobă acțiunile corective ca urmare a reclamațiilor apărute
- numește echipa de reevaluare, pentru soluționarea contestației

Managerul Calitate are următoarele responsabilități:

- înregistrează reclamația în registrul de reclamații, FAC-13
- întreprinde acțiunile corective rezultate în urma reclamațiilor privind sistemul calității
- propune acțiuni preventive pentru eliminarea cauzelor reclamației și repetării acesteia
- arhivează reclamațiile și documentele reieșite în urma acțiunilor inițiale



<b>CEPROM S.A.</b> Satu Mare CEPROM-CERT	<b>PROCEDURA GENERALĂ DE SISTEM</b>	Cod: PGS-12.C
		Ediția: 8; Revizia: 2
	<b>REZOLVAREA RECLAMAȚILOR ȘI APELURILOR</b>	Exemplar nr.
		Pagina: 9 din 9

### LISTA DE DIFUZARE

Nume și prenume	Funcția	Exemplar nr.: Ediție: Revizie:	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase
Camelia Ciovisa	Manager Calitate	1	15.02.2023	
		8		
		0		
ing. Vasile Zele	Manager CEPROM-CERT	2	15.02.2023	
		8		
		0		
ing. Cristian Soponos	Administrator	3	15.02.2023	
		8		
		0		
RENAR	Organism de acreditare	4		
		8		
		0		
MMFPS	Autoritate de desemnare	5		
		8		
		0		
MSI	Autoritate de desemnare	6		
		8		
		0		

## REGISTRU DE RECLAMAȚII

Nr. crt.	Nr.înregistrare CEPROM S.A.	Data	Numele și adresa reclamantului	Obiectul reclamației	Soluția	Pag.	Obs.
						Număr înregistrare răspuns	
0	1	2	3	4	5	6	7