



Tratarea reclamatilor, apelurilor si disputelor

RO-IND-LTI-02

Rev 6

Issuance: Anca Vilcea Approval: Gheorghe Paraschiv Verification: Narcis Mocanu Editors: Anca Vilcea	Issuance date: 11/08/2020	References: PED 2014/68/EU HG 123/2015 SR EN 17065 :2013 SR EN 17025 :2018 SR EN 17020 :2012	Distribution list: — Departament Industrie —
--	-------------------------------------	---	--

CUPRINS

1. Scop.....	Error! Bookmark not defined.
2. Domeniu de aplicare	Error! Bookmark not defined.
3. Definitii / prescurtari.....	2
4. Responsabilitati	2
5. Descrierea procedurii	3
6. Inregistrari	3
7. Descrierea istoricului modificarilor.....	3



BUREAU
VERITAS

Tratarea reclamatilor, apelurilor si disputelor

RO-IND -LTI-02

Rev 6

1 Scop

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul in care sunt inregistrate si procesate reclamatii si apelurile transmise de la clientii **BV OICPP** asupra deciziilor OICPP luate în procesul de evaluare a certificarii produselor si certificarii persoanelor, precum si a eventualelor disputelor generate între parti.

2 Domeniu de aplicare

Prevederile procedurii se aplica de catre personalul intern si extern implicat (membrii Comitetului pentru Asigurarea Imparțialitatii activitatii OICPP) in analiza reclamațiilor, apelurilor si disputelor.

3. Definitii si prescurtari

3.1 Generale, conform Manualului Calitatii al OICPP, ultima revizie aplicabila

3.2 Definitii tehnice si terminologia calitatii aplicabila la PED, conform Manualului Calitatii al OICPP, ultima revizie aplicabila

4 Responsabilitati

Director Executiv

- Dispune investigatii suplimentare pentru strangerea de informatii relevante pentru rezolvarea reclamatilor, contestatiilor si apelurilor
- Analizeaza periodic procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura ca este eficace și eficient implementat și continuu îmbunatatit
- Verifica implementarea acțiunilor corective/preventive

Asistent Manager

- Transmite reclamatii, contestatiile si apelurile DT/Coordonatori OICPP / TQR
- Informeaza reclamantul, contestantul si apelantul cu privire la confirmarea de primire
- Transmite apelantului/contestantului/reclamantului instiintari oficiale despre stadiul rezolvarii reclamatiei, contestatiei sau apelului

Asistent TQR

- Inregistreaza reclamatii, contestatiile si apelurile in Registrul reclamatii
- Inregistreaza raportul de actiune corectiva rezultat in urma analizei si arhiveaza inregistrările rezultate in urma analizei
- Mentine actualizat Registrul de reclamatii si apeluri

Colectivul de analiza a reclamatiei / apelului / disputei

- Primeste reclamatii / apelurile / contestatiile
- Analizeaza daca **BV OICPP** a fost implicat in mod direct sau colateral in evenimentele care au generat reclamatii / apelurile / contestatiile si decide daca va demara procesul de investigare sau propune preluarea acestui proces de catre un angajat independent
- Analizeaza reclamațiile,contestatiile si apelurile adresate **BV OICPP**
- Daca este cazul, obține informații suplimentare



- Decide solutia, concluziile si raspunsul catre petent
- Informeaza DE asupra procesul-verbal de examinare a reclamațiilor/contestatiilor/apelurilor

Consilierul Juridic

- Face parte din colectivul de analiza a reclamatilor/apelului/disputei la decizia DE, numai in situatiile in care sunt implicate despagubiri materiale sau financiare
- In cazurile decise de DE, intocmeste continutul dosarului pentru reclamatii, apeluri si dispute si transmite informatiile la Asistent TQR pentru arhivare.

5 Descrierea procedurii

5.1 Politica in domeniul tratarii reclamatilor, apelurilor si disputelor.

Managementul **BV OICPP** acorda o atentie deosebita orientarii catre client si in acest sens considera ca rezolvarea reclamatilor si apelurilor depuse de catre furnizori sau alte parti interesate reprezinta una dintre valorile sale de afaceri.

Reclamatiiile sunt gestionate si procesate la nivelul managementului tehnic si executiv.

Apelurile sunt analizate tot la nivelul managementului superior (tehnic si executiv). Procesul de tratare a reclamatilor si apelurilor este monitorizat de catre TQR.

Modul de tratare al reclamatilor si apelurilor este disponibil publicului, regasindu-se pe site-ul web al **BV OICPP**.

BVRCI trateaza reclamatiiile si apelurile tinand cont de urmatoarele:

- Furnizorii de produse certificate, inspectate si respectiv de persoane certificate sau oricare alte parti interesate au dreptul sa-si exprime nemulțumirea prin intermediul acestor cai fara a fi obstructionati in nici un fel.
- Directia tehnica a **BV OICPP** are obligatia de a primi si inregistra toate reclamatiiile si apelurile, indiferent de natura lor.
- Confirmarea de primire se face la cel mult cinci zile lucratoare de la inregistrare, iar analiza si tratarea acestora se va face in cel mai scurt timp posibil.
- Analiza reclamatilor si apelurilor este facuta de persoane competente, independente de activitatea in cauza (care nu au fost implicati in activitatea in cauza in ultimi doi ani)..
- Hotararea luata ca urmare a analizei este adusa la cunostinta reclamantului in termenul cel mai scurt.

Pot fi contestate deciziile privind acordarea, suspendarea, retrangerea, extinderea, mentinerea certificarii de produse, persoane, rapoarte sau certificate inspectii sau la solutiile primite in urma reclamatilor transmise. Apelurile se pot depune pe adresa mentionata pe site-ul web **BV OICPP** sau direct la secretariatele sediului central / punctelor de lucru ale BVRCI, in cel mult 30 de zile de la notificare sau de cand petentul a luat cunostiinta de decizia pe care doreste sa o conteste.

Raspunsul la reclamatii si apeluri trebuie transmis petentului in cel mult 30 de zile lucratoare de la inregistrare. Raspunsul la apeluri se va transmite in cel mai scurt timp posibil, in functie de amploarea si etapele necesare investigarii, dar nu mai mult de 90 zile.

Tratarea reclamatilor si apelurilor este nediscriminatorie.

Informatiile rezultate in urma tratarii reclamatilor si apelurilor sunt confidentiale. Dupa caz, **BV OICPP stabileste impreuna cu reclamantul / aplicantul si clientul sau (cand acesta a fost vizat prin reclamatie / apel), daca este cazul**



BUREAU
VERITAS

Tratarea reclamatilor, apelurilor si disputelor

RO-IND -LTI-02

Rev 6

sa fie facute publice informatiile respective si modalitatea efectiva de realizare (se inregistreaza aceste decizii in Registrul pentru reclamatii).

5.2 Generalitati

Reclamatii se pot primi din partea personalului **BV OICPP** sau a altor persoane fizice sau juridice implicate sau interesate in calitatea activitatii de evaluare si certificare a produselor / persoanelor in conformitate cu cerintele procedurilor, Directivelor si a standardelor armonizate aplicate de **BV OICPP**.

Sunt incluse in aceste definitii si apelurile privind refuzul de a accepta o cerere de inspectie, de certificare produse / persoane sau de a desfasura un audit de evaluare a conformitatii produselor / persoanelor / sistemelor de management, schimbarea domeniului de certificare precum si orice alta actiune care impiedica obtinerea sau mentinerea certificarii.

5.3 Tratarea reclamatilor

Conform prezentei proceduri pot fi reclamate urmatoarele:

- intarzieri care nu sunt justificate ale activitatii de evaluare produse certificate, inspectii, certificare persoane;
- activitatea expertilor tehnici/auditori/inspectori pe parcursul efectuării evaluărilor/auditurilor;
- activitati si actiuni ale subcontractorilor **BV OICPP**
- alte aspecte privind buna desfasurare a procesului de evaluare a conformitatii produselor/persoanelor/sistemelor de management, a competentei personalului pentru certificare, la inspectia produselor;

Procesul de tratare a reclamatilor include urmatoarele etape:

- primirea reclamației
- inregistrarea reclamație
- confirmarea de primire a reclamației
- cercetarea reclamației (investigatii suplimentare dupa caz)
- intocmirea raportului de raspuns
- închiderea reclamației.

5.4 Primirea si inregistrarea reclamației, confirmarea de primire

Reclamațiile pot fi adresate catre **BV OICPP** in scris (scrisoare, fax sau posta electronica) sau verbal prin telefon . Orice reclamație trebuie directionata catre DT/Coordonatorii OICPP/ TQR, pentru inregistrare si transmiterea catre persoanele implicate in tratarea ei.

În cazul în care se constata lipsa unor informatii utile necesare procesarii (motivul, reclamant, adresa, telefon, e-mail, fax, activitatea vizata etc.), Asistentul TQR solicita completarea lor de catre reclamant.

Reclamația este urmarita de catre TQR de la primirea inițiala, de-a lungul întregului proces pana cand reclamantul este in posesia deciziei finale. Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail de către DT / TQR privind confirmarea de primire a reclamației.

Toate reclamatii primite se inregistreaza in Registrul de reclamatii, RO-TQR-F-014.

5.4 Cercetarea reclamației

Inainte de inceperea demersului de cercetare a reclamației, DT / Coordonator al OICPP sau DT al OCSM verifica daca a fost implicat in procesul original, care face obiectul reclamației. Daca nu a fost implicat, incepe investigarea procesului el



insusi. Daca a fost implicat, numeste o alta persoana competenta, independenta de eveniment, care sa se ocupe de cercetarea evenimentului reclamat.

Daca reclamatia are ca obiect un client certificate de OCSM, este posibil ca, in anumite situatii, sa apara necesitatea demararii unui audit pentru investigarea reclamatiei. In acest caz, clientul respectiv este anuntat, prezentandu-i-se motivele care au generat acest audit neprogramat si care va avea in vedere, prin examinarea reclamatiei, mentinerea eficacitatii sistemului de management certificat. Orice reclamatie referitoare la un client certificat de OCSM trebuie sa i se aduca la cunostinta clientului in maxim 5 zile de la inregistrarea acesteia.

DT / Coordonator al OICPP sau DT al OCSM sau persoana competenta desemnata de acesta demareaza cercetarea reclamatiei nu mai tarziu de 5 zile din data inregistrarii acesteia.

Examinarea reclamatiei incepe cu documentele implicate, inregistrari ale activitatilor si orice alte informatii considerate necesare si relevante pentru validarea reclamatiei (inclusiv informatii din tratarea unor reclamatii similare, inregistrate si rezolvate anterior). În cadrul examinarii sunt verificate drepturile pe care reclamantul le considera încălcate și solicitările reclamantului.

Fiecare reclamație este evaluata inițial în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul, necesitatea și posibilitatea întreprinderii unor acțiuni imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

În urma analizei se pot lua următoarele decizii:

- se accepta reclamația și se stabilesc corectiile si masurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației
- se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunica acest fapt reclamantului.

În ambele cazuri , aceasta se documenteaza in Registrul de reclamatii RO-TQR-F-014, pastrandu-se inregistrari ale deciziei finale.

5.5 Intocmirea raportului de raspuns

Formularea raspunsului catre reclamant este responsabilitatea celui care a investigat reclamația. Asistentul Manager / TQR transmite scrisoarea de raspuns reclamantului . Scrisoarea de raspuns se înregistrează în Registrul de Intrari/Iesiri si este arhivata in dosarul reclamației.

5.6 Închiderea reclamației

Daca reclamantul accepta decizia sau acțiunea propusa, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinita și înregistrata. Daca reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusa, atunci reclamația va ramane deschisa, inregistrandu-se un **apel** din partea reclamantului, urmand a fi tratat ca atare.

Realizarea actiunilor corective stabilite in urma cercetarii reclamației și evaluarea eficacitatii acestora sunt ținute sub control de TQR.

5.7 Tratarea apelurilor

Apelurile sunt contestatiile emise, de regula, de catre furnizorii de produse certificate, sau inspectate, respectiv de persoane certificate, clienti ai OCSM sau alte parti interesate si se refera la:

- decizia privind acordarea/neacordarea certificarii produselor / persoanelor / sistemelor de management
- decizii privind extinderea/restrangerea, mentinerea certificarii;
- decizii privind suspendarea certificarii;
- decizii de retragere a certificarii;
- solutii la reclamații.
- refuzul certificării, etc



Procesul de tratare a apelurilor include urmatoarele etape:

- primirea apelului
- inregistrarea apelului
- confirmarea de primire a apelului;
- cercetarea apelului
- intocmirea raportului de raspuns.

Apelurile se primesc prin delegat, posta, fax, la sediul **BV OICPP** in termen de 10 zile lucratoare de la data transmiterii catre client a deciziei contestate.

Primirea si inregistrarea apelului, confirmarea de primire a apelului

Apelurile se fac oficial, în scris, redactate în limba romana sau engleza.

Textul contestatiilor trebuie sa conțină informații privind:

- identitatea reclamantului (nume, adresa, telefon etc.)
- obiectul contestatiei.

In cazul OICPP, textul acestora trebuie sa contina identificarea completa a fabricantului de produse certificatele pe care le formuleaza, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), identificarea produsului si contractul de certificare în baza caruia s-a evaluat conformitatea, precum și detalierea clara a obiectului contestatiilor.

Impotriva deciziilor privind certificarea conformitatii produselor, furnizorii de produse certificate și alte parti interesate pot face contestatie în termen de 10 zile de la comunicarea oficială a deciziei OICPP al **BV OICPP**.

Asistentul Manager, primeste apelul și verifica conținutul acestuia pentru a constata daca conține informații privind:

- Denumirea organizației;
- Adresa; Cod postal, oras; Numar de telefon, fax; E-mail.
- Problema intalnita:
- Data aparitiei; Solutionare ceruta;
- Data, semnatura;
- Lista documentelor anexate/dupa caz.

Pentru OCSM, Apelurile sunt inregistrate de Asistent Manager in Registrul de reclamatii / apeluri (pentru a asigura trasabilitatea procesului de tratare a apelului).

In cazul oricarui apel, **BV OICPP** raspunde clientului in maxim 30 de zile de la inregistrarea oficiala a acestuia, precizand ca a demarat procesul de analiza al respectivului apel.

Apelul este urmarit de catre Asistentul Manager de la primirea initiala, de-a lungul întregului proces pana cand apelantul este satisfacut sau este luata decizia finala. Stadiul curent se pune la dispozitia apelantului, la cerere.

Apelantul este informat imediat, prin posta, telefon sau e-mail de catre Asistentul Manager privind confirmarea de primire a apelului.

Cercetarea apelului

Inainte de a inceperea demersului de cercetare a apelului, DT / Coordonator al OICPP sau DT al OCSM verifica daca a fost implicat in procesul original, care face obiectul apelului. Daca nu a fost implicat, incepe investigarea procesului el insusi. Daca a fost implicat , numeste o alta persoana competenta, independenta de eveniment, care sa se ocupe de cercetarea evenimentului reclamat.

Pentru OICPP: In functie de continutul apelului, pentru rezolvare se va proceda astfel:

- atunci cand se refera la Raportul de evaluare finala, intocmit negativ, se inainteaza la DE pentru analiza si decizie;



- DE Transmite contestatia pentru rezolvare la DT/CPED.
- atunci cand se refera la decizia de neacordare a certificarii, DE transmite apelul pentru rezolvare colectivului de analiza;
- atunci cand decizia colectivului de analiza a apelului da o solutie negativa, iar clientul nu este multumit de raspunsul formulat ca urmare a analizei cazului de catre **BV OICPP**, cazul respectiv poate sa devina litigiu nerezolvat, reclamantul avand dreptul de a se adresa in instanta.

Se analizeaza urmatoarele documentele implicate:

- Înregistrari ale activitatilor;
- Punctele de vedere ale tuturor functiilor implicate în luarea deciziei;
- Orice alt document considerat necesar si decide asupra validitatii apelului.

În cazurile în care aspectele contestate sunt de natura tehnica se va apela la evaluarea lor de un expert tehnic nivel PV3, care nu a participat la procesul care face obiectul apelului.

Fiecare apel este evaluat initial, în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Daca este intemeiat, se valideaza si se continua procesul de investigare. Se iau in considerare inclusiv rezultatele unor apeluri similare, inregistrate si rezolvate anterior. Analizarea și rezolvarea apelului se face în timpul cel mai scurt posibil, dar nu mai tarziu de 90 de zile de la data înregistrării apelului.

Dupa analiza tuturor informatiilor, se va decide solutia si se formuleaza concluziile, scrisoarea de raspuns.

Tinerea sub control a apelului de la primire pana la emiterea raspunsului pentru petent se face de catre Asistentul Manager / TQR.

Intocmirea Raportului de raspuns

Cei care au analizat apelul comunica în scris decizia lor Asistentului Manager in 2 exemplare.

Asistent Manager transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul și al doilea exemplar – se pastreaza în dosarul apelului.

Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemneaza în procesul-verbal și se transmite **BV OICPP** respectiv DE, care îl analizeaza și stabilesc modul de realizare a expertizei respective.

Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se pastreaza în dosarul “Reclamatii si apeluri” in arhiva

Închiderea apelului

Daca apelantul accepta decizia propusa, apelul se considera inchis iar decizia trebuie îndeplinita și înregistrata.

Daca apelantul respinge decizia sau actiunea propusa, atunci apelul va ramane deschis. Acest fapt se inregistreaza în Registrul de reclamatii și apelantul trebuie informat ca poate adresa apelul sau organismului de acreditare.

Realizarea actiunilor corective stabilite in urma cercetarii reclamatiei și evaluarea eficacitatii acestora sunt ținute sub control de TQR.

BVRCI continua sa monitorizeze evolutia apelului pana cand toate optiunile rezonabile de recurs sunt epuizate sau apelantul este satisfacut.

Rezultatele finale ale reclamatilor si apelurilor sunt aduse la cunostiinta Comitetului pentru Asigurarea impartialitatii In vederea verificarii respectarii impartialitatii deciziilor.

Tratarea disputelor

Parcursul rezolvării acestor dispute este similar cu tratarea reclamatilor si apelurilor.



Tratarea disputelor are in vedere urmatoarele:

- disputele sunt tratate de catre DT sau Coordonator al OICPP, respectiv de DT al OSCM, care trebuie sa primeasca documentarea disputei si sa verifice toate informatiile necesare pentru a evalua validitatea disputelor, informatii necesare investigarii disputelor si luarii deciziei vis-a-vis de ce actiuni trebuie intreprinse ca raspuns.
 - o disputa este valida numai daca a fost precedata de o reclamatie;
 - documentarea disputelor se face in Registrul reclamatii, unde se noteaza si actiunile ce trebuie intreprinse;
 - trebuie decise actiuni corective si preventive a caror eficacitate se urmareste in timp de catre TQR;
 - informatiile despre dispute si subiectul acestora sunt confidentiale;
 - personalul angajat in tratarea disputelor trebuie sa fie altul decat cel care a desfasurat activitati de validare, verificare si certificare;
 - cel care a generat disputa primeste rezultatul deciziilor referitoare la continutul disputei in cel mai scurt timp.
- Daca clientul este satisfacut de rezultatul disputei, atunci acestea se incheie. Daca nu, cazul se poate inregistra ca litigiu nerezolvat, disputantul avand dreptul de a se adresa in instanta.

Nota: Asistentul TQR este cel care tine evidenta Registrul reclamatii, urmarind completarea cu toate informatiile referitoare la evolutia cercetarii reclamatilor, apelurilor si disputelor.

6. Inregistrari

6.1 Incident report, formular cod RO-TQR-F-015, ultima revizie aplicabila

6.2 Regstru reclamatii, formular cod RO-TQR-F-014, ultima revizie aplicabila

7 Descrierea istoricului modificarilor

Rev. No.	Data aprobarii	Persoana responsabila	Capitol	Descrierea modificarii
0	24.06.2009	Gheorghe Paraschiv	Toate	Redactare Initiala
1	01.11.2011	Gheorghe Paraschiv	-	Modificare Referentiale: SR EN ISO/CEI 17020:2012; SR EN; ISO/CEI 17021:2011; SR EN ISO/CEI 17024:2005. Introducere specificatii in corelatie cu noile referentiale. Modificare codificare proceduri si formulare
2	01.08.2013	Gheorghe Paraschiv	-	Introducerea functiei Responsabil calitate si definirea responsabilitatilor privind reclamatii/apelurile.
3	20.12.2013	Gheorghe Paraschiv	Cap.3	Modificat pct. 3 (completat cu SR EN ISO 17065:2013 si SR EN ISO 17024:2012). Modificari asupra modului de tratare a reclamatiei



Tratarea reclamatilor, apelurilor si disputelor

RO-IND -LTI-02

Rev 6

4.	20.11.2015	Anca Vilcea		Recodificare procedura, actualizare responsabilitati
5.	29.03.2016	Anca Vilcea	References	Actualizare referential SR EN 17025 :2005
6.	11.08.2020	Anca Vilcea	Toate	Actualizare in urma modificarii denumirii societatii