



INMA - CERT
ORGANISM PENTRU CERTIFICARE PRODUSE

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

PS - 11

ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
RMC	Director Executiv	Președinte
Ing. Brăcăcescu Carmen	Dr.ing. Alexandru Isabela	Conf.dr.ing. Paraschiv Gigel

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Data ediției: 16.05.2008

Revizia: 1

Data reviziei: 31.08.2009

Pagina 1/9(11)

Exemplar nr._

Exemplar controlat

DA

NU



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM
TRATAREA RECLAMAȚILOR

Cod: PS - 11
Ediția: 7
Rev. 1/data 31.08.2009
Pagina 2/9
Exemplar nr.

CUPRINS

	pag.
1. Obiect	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință	3
4. Terminologie. Abrevieri	3
5. Reguli de procedură	4
6. Autorități și responsabilități	5
7. Înregistrări	6
8. Indicatorul reviziilor	7
9. Lista de difuzare	8
10. Anexe	9



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 3/9

Exemplar nr.

1. OBIECT

Prezenta procedură are drept scop precizarea modului de tratare, de către INMA-CERT, a:

- reclamațiilor primite de la clienți, privind serviciile prestate de personalul de certificare al INMA-CERT, în activitatea de evaluare a conformității produselor lor.
- reclamațiilor primite de furnizorii de produse, titularii de certificate precum și
- acțiunile de remediere a neconformităților, dacă reclamațiile privind produsele ce fac obiectul certificării, se dovedesc a fi juste.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică:

- de către Directorul Executiv al INMA-CERT și personalul de specialitate al INMA - CERT, pentru reclamațiile primite de la clienți, privind activitatea de evaluare a conformității produselor lor;
- de către personalul de specialitate al INMA-CERT, pe perioada de supraveghere a produsului certificat, pentru tratarea reclamațiilor primite de titularii de certificate de la beneficiarii lor, pe durata valabilității certificării produsului.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1 SR EN 45011:2001 - Cerințe generale pentru organismele de certificare care aplică sisteme de certificare a produselor

3.2. SR GHID ISO/CEI 28:2007 – Evaluarea conformității-Îndrumări referitoare la sistemul de certificare de terță parte a produselor

3.3 IAF GD5:2006- Ghidul IAF de aplicare a Ghidului ISO/CEI 65:1996 Cerințe generale pentru organismele care aplică sisteme de certificare a produselor

3.4. SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de Management al Calității – Principii fundamentale și vocabular

4. TERMINOLOGIE. ABREVIERI

4.1 Terminologie

În procedură se utilizează termenii specifici prezentați în documentele de referință prevăzute la capitolul 3.

Pentru aplicarea corectă a prevederilor prezentei proceduri se uzitează următoarele definiții:

Reclamație - document primit sub formă scrisă, în care se descrie identificabil, univoc și, eventual, detaliat, un produs și motivarea reclamației, precum și eventualele pretenții sau daune solicitate.

Reclamantul trebuie să se identifice prin nume, semnături, adresă.



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 4/9

Exemplar nr.

4.2 Abrevieri

INMA - Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Mașini și Instalații destinate Agriculturii și Industriei Alimentare

INMA-CERT- Organism de certificare produse

PS - Procedură de Sistem

CT- Comitet Tehnic

STE - Secretariat Tehnico – Economic

RENAR - Asociația de Acreditare din România

5. REGULI DE PROCEDURĂ

5.1. Reclamațiile primite de INMA-CERT referitoare la activitatea de certificare

5.1.1. Tratarea reclamațiilor referitoare la activitatea de certificare a conformității produselor este nediscriminatorie.

5.1.2. Persoanele sau organizațiile care solicită efectuarea certificării de conformitate a unui produs de către INMA-CERT, au dreptul de a reclama orice prestație a personalului acestuia, considerată neconformitate.

5.1.3. Reclamațiile se fac oficial, în scris, redactate în limba română. 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, e-mail), precum și, natura și detalierea clară a obiectului reclamației.

5.1.4. Reclamațiile se primesc de către Secretariatul Tehnico-Economic care le înregistrează în Registrul de Reclamații – formular CERT-FAC-30 – Anexa 1 și le transmite, spre rezolvare Directorului Executiv al INMA - CERT.

5.1.5. Directorul Executiv al INMA-CERT convoacă Responsabilul CT de specialitate din domeniul căruia este produsul la care se referă reclamația și Șeful Departamentului de Încercări din INMA, pentru analiza reclamației și stabilirea soluțiilor de rezolvare.

5.1.6. După stabilirea soluției, Directorul Executiv al INMA-CERT împreună cu Responsabilul CT de specialitate, formulează răspunsul către reclamant, în scris, pe care îl semnează pentru elaborare și îl prezintă spre aprobare Președintelui Comitetului de Certificare al INMA-CERT și Președintelui Consiliului de Administrație al INMA (în calitate de reprezentant legal al INMA-CERT).

5.1.7. STE înregistrează răspunsul în Registrul de reclamații al INMA – CERT și îl transmite oficial (prin fax, poștă) reclamantului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor.

5.1.8. Dacă reclamația s-a dovedit a fi justificată și este datorată unor deficiențe ale sistemului adoptat de INMA-CERT, conducerea INMA-CERT inițiază și implementează, cât mai rapid, acțiuni



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 5/9

Exemplar nr.

corective și preventive care să conducă la evitarea reparației unor astfel de situații. În situația unor deficiențe de fond, pentru depistarea cauzelor neconformităților constatate se pot efectua audituri interne neprogramate, urmate de întreprinderea de acțiuni corective și preventive necesare eliminării acestora.

În acest caz, Directorul Executiv informează clientul reclamant și asupra acțiunilor corective inițiate și aplicate de conducerea INMA-CERT, precum și soluțiile de remediere a situației generate de obiectul reclamației, astfel încât clientul să nu fie păgubit sub nici o formă.

5.1.9. Reclamațiile se primesc în termen de 15 zile de la constatarea abaterii și se rezolvă în maxim 30 zile de la data înregistrării lor la STE al INMA-CERT.

5.1.10. În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de răspunsul la reclamația sa, acesta poate face apel la Comisia de Apel a INMA-CERT, tratarea apelului făcându-se conform PS-09.

5.2. Reclamații primite de furnizorii produselor certificate referitoare la produsul a cărei conformitate a fost certificată de INMA - CERT

5.2.1. Pentru menținerea condițiilor de certificare INMA-CERT impune titularului de certificat păstrarea și completarea unui registru care să cuprindă înregistrarea tuturor reclamațiilor cu privire la produsul certificat.

Acest registru va conține și înregistrarea acțiunilor de înlăturare a neconformităților stabilite ca urmare a reclamațiilor ce se dovedesc a fi juste.

5.2.2. Registrul de reclamații trebuie să conțină identificarea completă a reclamantului, cu nume, adresă, data la care s-a făcut reclamația, obiectul reclamației prezentat clar și detaliat, precum și modul de remediere al acesteia și data efectuării ei.

5.2.3. În cadrul auditurilor de supraveghere a furnizorilor produselor certificate, INMA-CERT va analiza și Registrul de reclamații primite de acești furnizori, referitoare la produsele certificate.

5.2.4. Echipa de supraveghere va verifica, prin sondaj, modul de soluționare a reclamațiilor înregistrate. Natura reclamațiilor sau modul de soluționare a acestora, va da dreptul responsabilului echipei de supraveghere să propună Directorului Executiv al INMA-CERT, suspendarea valabilității certificatului de conformitate al produsului.

6. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

6.1. Președintele Comitetului de Certificare al INMA - CERT

- aprobă răspunsul transmis oficial reclamantului,
- participă la inițierea de acțiuni corective și preventive pentru înlăturarea neconformităților constatate în cazul reclamațiilor justificate.

6.2. Președintele Consiliului de Administrație al INMA

- participă la analiza reclamației și aprobă răspunsul transmis oficial reclamantului, în calitate de reprezentant legal al INMA-CERT.



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 6/9

Exemplar nr.

6.3. Directorul Executiv

- primește reclamațiile, inițiază și participă la analiza acestora și la stabilirea soluțiilor de rezolvare;
- participă la inițierea și implementarea de acțiuni corective și preventive pentru înlăturarea neconformităților constatate în cazul reclamațiilor justificate
- stabilește responsabilitățile și măsurile ce trebuie întreprinse;
- formulează și semnează răspunsul oficial către reclamant;
- inițiază auditul intern, neprogramat și, dacă este cazul, analiza sistemului de către Conducerea de vârf a INMA-CERT.

6.4. Responsabilul CT de specialitate

- participă la analiza reclamațiilor și la stabilirea soluțiilor de rezolvare;
- formulează și semnează propunerea de răspuns oficial către reclamant;
- propune acțiuni corective/preventive și urmărește implementarea lor.

6.5. Secretariatul Tehnico-Economic

- înregistrează în Registrul de reclamații toate reclamațiile primite de la clienți;
- înregistrează și transmite răspunsul către reclamant.

6.5. Responsabilul echipei de audit de supraveghere

- verifică și analizează cu ocazia auditurilor de supraveghere a furnizorilor produselor certificate, registrul de reclamații al furnizorului, precum și acțiunile corective și eficiența acestora, pentru înlăturarea neconformităților;
- propune Directorului Executiv suspendarea valabilității certificatului de conformitate al produsului, dacă reclamațiile primite de la furnizor sunt juste și compromit acțiunea de certificare a conformității produsului la care se referă reclamațiile.

7. ÎNREGISTRĂRI

Reclamațiile primite de INMA – CERT și răspunsurile la acestea se înregistrează în Registrul de reclamații care se păstrează la STE o perioadă de 15 ani de la data ultimei înregistrări.



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM

TRATAREA RECLAMAȚILOR

Cod: PS-11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 7a/9

Exemplar nr.

10. ANEXE

Anexa 1 - Registru de reclamații - formular CERT-FAC-30



INMA - CERT

PROCEDURĂ DE SISTEM

TRATAREA RECLAMAȚILOR

Cod: PS - 11

Ediția: 7

Rev. 1/data 31.08.2009

Pagina 8a/9

Exemplar nr.