

PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT		
	Organismul de certificare a produselor OC „ICC” «RECLAMAȚII ȘI APELURI » conform cerințelor standardului SM ENISO/CEI 17065:2013	Cod: PSC «ICC»-7.13
		Ediția: 02/2022
Ex.		Revizia: 0
		Pagina 1 din 11

CUPRINS

1. Înregistrarea modificărilor	2
2. Lista de difuzare.....	2
3. Scop	3
4. Domeniu de aplicare	3
5. Descrierea activităților.....	3
6. Responsabilități	8
7. Referințe	9
8. Înregistrări	9

Acest document este proprietatea SC " Inspecție-Certificare-Calitate" S.R.L.
Reproducția și difuzarea prezintă dreptul exclusiv al SC " Inspecție-Certificare-Calitate" S.R.L

Etapa	Elaborarea	Verificarea	Aprobarea
Persoana de răspundere, Nume, prenume	RSM OC - Neaga O.	Expert OC - Plămădeală O.	Conducător OC - Savoi V.
Data, Semnătura	29.03.2022	05.04.2022	12.04.2022

1. Înregistrarea modificărilor

Ediția	Revizia	Obiectivul modificărilor	Data	Semnătura RSM
01/2018	0	Elaborarea procedurii conform SM SR EN ISO/CEI 17065	14.05.2018	
02/2022	0	Revizuirea procedurii	12.04.2022	

2. Lista de difuzare

Exemplar Nr.	Nume, prenume	Data primirii	Semnătura
Nr. 1 (Control)	Olga Neaga		
Nr. 2 (Pentru experți)	Olga Plămădeală		
Nr. 3 (Pentru solicitanți)	Marina Mavrin		

3. Scop

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de punere în aplicare a politicii privind tratarea reclamațiilor și apelurilor depuse la Organismul de Certificare OC “ICC” (în continuare OC) asupra deciziilor OC primite în procesul de certificare și asupra activității OC.

Prezenta procedură este elaborată conform cerințelor SM EN ISO/CEI 17065:2013, SM SR ISO/PAS 17003:2011 pentru relatarea modului de primire, evaluare și luare a deciziilor referitoare la reclamații și apeluri.

4. Domeniu de aplicare

Prezenta procedură descrie modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor, prezentate de clienții OC sau de alte părți, referitor la activitățile OC, privind certificarea produselor, suspendarea, anularea certificării.

5. Descrierea activităților

Rezolvarea eficace a reclamațiilor și apelurilor constituie un mijloc important pentru OC, clienții sai și alți utilizatori ai rezultatelor evaluării conformității în vederea protejării împotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat

5.1 Termeni și definiții

Termenii utilizați în această procedură sunt definiți în SM EN ISO 9000:2016; SM EN ISO/IEC 17000:2020.

Reclamant – persoana, organizația sau reprezentantul său, care face o reclamație

Apelant – persoana, organizația sau reprezentantul său, care face un apel

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns (de exemplu: nerespectarea cerințelor contractelor F „ICC”- 4.1.2/01, F „ICC”- 4.1.2/02, nerespectarea eticii profesionale din partea personalului OC).

Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de certificare pentru reconsiderarea de către acel OC a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

5.2 Tratarea reclamațiilor

5.2.1 Reclamațiile recepționate de către OC, în conformitate cu SM SR ISO/PAS 17003:2011 se împart în două categorii:

- reclamații referitoare la evaluarea conformității;
- reclamații cu privire la calitatea serviciului prestat sau a prestării acestuia.

Pot fi reclamate următoarele activități:

- întârzieri considerate a fi nejustificate ale procesului de certificare;
- atitudinea și comportamentul necorespunzător față de solicitant;
- nepăstrarea confidențialității asupra informațiilor ce privesc clientul care solicită sau a obținut certificarea;
- accesul nediscriminatoriu la informațiile și procedurile de certificare;
- prestația generală a experților pe parcursul evaluării;
- alte condiții care nu sunt descrise mai sus dar se referă la activitățile de evaluare a conformității pentru care este responsabil OC;

Reclamațiile pot să fie transmise la OC în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data la care reclamantul a luat cunoștință cu situația contestată sau de la apariția cauzelor care le-au generat.

Pentru a fi înregistrată ca reclamație, trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- datele de identificarea a reclamantului (denumire persoană juridică/fizică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: cod fiscal, reprezentant legal);
- obiectul reclamației cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- documentul care să susțină obiectul reclamației;
- soluționarea solicitată de reclamant
- data depunerii reclamației și semnătura reclamantului;

5.2.2 Principiile tratării reclamațiilor

Pentru tratarea eficientă a reclamațiilor, organismul de certificare respectă următoarele principii determinate de SM SR ISO/PAS 17003:2011 și SM ISO 10002:2021

1. Vizibilitate. Informațiile referitoare la modul și locul în care se poate formula o reclamație sunt făcute publice pentru clienți, personal și alte părți interesate.
2. Accesibilitate. Procesul de tratare a reclamațiilor trebuie să fie ușor accesibil tuturor reclamantilor, să fie disponibile informații privind formularea clară și rezolvarea reclamațiilor. Informațiile și asistența în formularea reclamației trebuie să fie disponibile, în aceeași limbă sau format în care au fost oferite / furnizate produsele.
3. Capacitate de răspuns. Fiecare reclamant va trebui să primească imediat confirmarea de primire a reclamației. Reclamațiile trebuie tratate prompt, în concordanță cu urgența lor. Organizația trebuie să trateze reclamantii cu politețe și să țină la curent reclamantul cu evoluția reclamației în procesul de tratare a reclamațiilor.
4. Obiectivitate. Fiecare reclamație trebuie tratată într-un mod echitabil, obiectiv și imparțial în cadrul procesului de tratare a reclamațiilor.
5. Costuri. Accesul la procesul de tratare a reclamațiilor trebuie să fie gratuit pentru reclamant.
6. Confidențialitate. Procesul trebuie conceput astfel încât să protejeze identitatea reclamantului și a clientului, atât cât este posibil în mod rezonabil. Acest aspect este foarte important pentru a evita împiedicarea posibilelor reclamații din partea persoanelor care se tem că furnizarea de detalii ar putea duce la neplăceri sau discriminări.
7. Abordarea orientării către client. Organizația trebuie să adopte o abordare orientată către client, să fie deschisă la feed-back și să demonstreze prin acțiunile sale, implicare în rezolvarea reclamațiilor.
8. Responsabilitate. Organizația trebuie să stabilească clar responsabilitatea pentru acțiunile și deciziile sale și raportarea acestora, privind tratarea reclamațiilor.
9. Îmbunătățire continuă. Îmbunătățirea continuă a procesului de tratare a reclamațiilor și a calității produselor trebuie să devină un obiectiv permanent al organizației care dorește și își propune să rezolve reclamațiile clienților

5.2.3 Organismul de certificare a stabilit o politică privind rezolvarea reclamațiilor explicit orientată către client.

La stabilirea politicii și obiectivelor pentru procesul de tratare a reclamațiilor, s-a luat în vedere următorii factori:

- ❖ orice cerințe legale și reglementate relevante;
- ❖ cerințe financiare, operaționale și organizaționale;
- ❖ datele provenite de la clienți, personal și alte părți interesate.

Politica referitoare la tratarea reclamațiilor este pusă de acord cu politica în domeniul calității, și prezintă astfel :

***“Satisfacția clientului este importantă pentru noi
și rezolvarea reclamațiilor și apelurilor are scop de îmbunătățirea continuă”.***

Politica este disponibilă și cunoscută de întregul personal, clienți și alte părți interesate. Solicitantul sau titularul de certificat care utilizează serviciile de certificare ale OC are dreptul de a depune reclamații și apeluri privind activitatea OC și deciziile luate de OC în legătură cu certificarea.

OC „ICC ”este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru a ajunge la o decizie în cazul reclamațiilor sau apelului.

5.2.4 Tratarea reclamațiilor este un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor, supus cerințelor de confidențialitate și accesibil publicului.

Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu înregistrarea în Registrul de înregistrare a apeluri și reclamații, R”ICC”3/03-7.13, pot fi adresate pe numele Conducătorului OC sub forma de scrisoare, prin e-mail, comunicate verbal, prin telefon Conducătorului OC, cu înregistrarea în Lista de înregistrare a corespondenței de intrare, F «ICC»-8.3/05.

Reclamațiile se înregistrează în Registrul de înregistrare a apeluri și reclamații, R”ICC”3/03-7.13 și ulterior în Lista de înregistrare a reclamațiilor și apeluri, F “ICC”-7.13/01.

5.2.5 Procesul de tratare a reclamațiilor include etapele:

- primirea, înregistrarea și validarea reclamației;
- evaluarea/investigarea reclamației;
- analiza și luarea deciziei;
- inițierea și urmărirea de corecții și acțiuni corective
- închiderea reclamației.

Tratarea reclamațiilor presupune:

- înregistrarea reclamațiilor în ”Registrul de înregistrare a apeluri și reclamații”, R”ICC”3/03-7.13 și ulterior în Lista de înregistrare a reclamațiilor și apeluri, F “ICC”-7.13/01;
- transmiterea reclamației conducătorului OC,
- numirea responsabilului de analiză a reclamației (Comisie de examinare a reclamațiilor);
- analiza propriu-zisă;
- investigații suplimentare, solicitate de responsabil de analiză a reclamației;
- formularea raportului responsabilului (Comisiei de examinare a reclamațiilor) și a proiectului de răspuns;
- transmiterea răspunsului și arhivarea copiei răspunsului în dosarul reclamației;
- urmărirea acțiunilor corective-preventive .

Termenii de analiză a reclamației nu poate depăși 10 zile lucrătoare din momentul înregistrării.

5.2.6 Conducătorul OC numește Comisia pentru examinarea reclamației (în continuare Comisia).

Membrii Comisiei pentru examinarea reclamației trebuie să îndeplinească următoarele criterii:

- să cunoască procedura de tratare a reclamațiilor PSC «ICC»-7.13;
- să cunoască procedura de certificare și cerințele schemei de certificare, aplicabile reclamației;
- să cunoască domeniul tehnic aferent reclamației;
- să posede abilitatea de a evalua situația prezentată în reclamație;
- să posede capacitatea de analiză și sinteză.

Componenta Comisiei este comunicată reclamantului care poate transmite în termen de 3 zile lucrătoare observațiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interese sau incompatibilități.

Pentru a se asigura că nu există nici un conflict de interese în Comisie nu trebuie să activeze persoane implicate în activitățile de certificare legate de reclamație sau apel, sau care au furnizat consultanță pentru un client sau a fost angajat pentru un client.

Președintele Comisiei este responsabilul Sistemului de Management.

Comisia va :

- examina dosarul derulat;
- efectua analiza dosarului privind veridicitatea, adecvarea și corectitudinea derulării sau orice altă informație considerată necesară;
- completa Raportul de analiza reclamației, formular - F «ICC»-7.13/02, privind reclamația.

5.2.7 Comisia are dreptul să solicite de la personalul OC prezentarea documentelor suplimentare necesare pentru primirea deciziilor corecte sau efectuarea unei evaluări suplimentare focalizată pe obiectul reclamației, în vederea formulării unei concluzii.

5.2.8 Rezultatul examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se întocmește Raportul de analiza a reclamației (F «ICC»-7.13/02).

Raportul de analiza a reclamației conține următoarea informație:

- componenta Comisiei, care efectuează analiza;
- denumirea agentului economic, adresa lui și, după caz, telefonul;
- data înregistrării reclamației;
- expunerea succintă a subiectului reclamației;
- revendicările agentului economic;
- dovezile prezentate (în caz de necesitate);
- acțiuni corective propuse;
- termenul și responsabilul de executare acțiuni corective;
- rezultatele acțiunilor corective;
- chestionar de evaluare a satisfacției clientului (feed-back).

Decizia de rezolvare a reclamației trebuie luată de, sau analizată și aprobată de persoane neimplicate în activitățile de certificare legate de reclamație.

Dacă se dovedește a fi adecvată reclamația înregistrată, Comisia împreună cu RSM aprobă acțiunile corective pentru eliminarea neconformității în cauză.

OC, utilizează investigații pentru elaborarea acțiunilor corective, care includ măsuri (în caz de necesitate), pentru:

- notificarea autorităților respective;
- restabilirea conformității cât de repede practicabil;
- prevenirea repetărilor;
- evaluarea continuă și diminuarea oricăror aspecte diverse ale Sistemului de Management și a impacturilor asociate acestora;

- asigurarea o interacțiune de motiv de satisfacere cu componentele Sistemului de Management implementat;
- evaluarea eficacității măsurilor corective adoptate.

5.2.9 În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități la activitatea de certificare a OC, acestea vor fi tratate conform procedurilor PSC „ICC” 8.6, PSC „ICC” 8.7, PSC „ICC” 8.8.

Acțiunile corective și preventive, înlăturarea neconformităților, verificarea eficacității acțiunilor corective, obținerea „Chestionarului de evaluare a satisfacției clientului”, formular, F „ICC” 7.13/03 de la agentul economic se efectuează sub controlul RSM.

OC, efectuează modificările necesare în proceduri, documentație și în înregistrări pentru verificarea eficacității acțiunilor corective. Se iau măsuri pentru nepermiterea efectuării și repetării neconformității depistate prin instruirea personalului implicat în procesul de certificare, efectuarea auditurilor interne conform procedurii PSC “ICC” 8.6.

5.2.10 Secretariatul OC în termen de 3 zile din data emiterii deciziei, transmite reclamantului un exemplar al Raportului de analiza a reclamației și a unei scrisori de răspuns a OC la reclamația respectivă semnate de conducătorul OC, și al doilea exemplar se păstrează în mapa “Reclamații și apeluri ” M «ICC»-2/17.

Termenul de analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de 30 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației.

5.2.11 Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă de OC, atunci reclamația va rămâne deschisă și reclamantul are dreptul ca în 7 zile lucrătoare să facă apel.

5.2.12 Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în ”Registrul de înregistrare a apeluri și reclamații”, R”ICC”3/03-7.13, în Lista de înregistrare a reclamațiilor și apeluri, F “ICC”-7.13/01 și să păstrează în Mapa ”Reclamații și Apeluri”, M”ICC”-2/17.

5.2.13 Conducerea OC folosește informația din reclamații pentru îmbunătățirea sistemului de management, ale activităților de certificare a produselor. Analiza reclamațiilor înregistrate și soluțiile aplicate se prezintă în raportul anual de Analiză Efectuată de Management. Reclamațiile constituie potențiale surse de îmbunătățire a activității OC.

5.2.14 Dacă în timp de 15 zile Organismul de Certificare nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la reclamația tratată, atunci feedback-ul din partea reclamantului este considerat pozitiv.

5.3 Tratarea apelurilor

5.3.1 Apeluri pot fi referite la decizii luate de OC în procesul de certificare:

- decizii de neacordare a certificării
- decizii de suspendare a certificării
- decizii de anulare a certificării
- soluții găsite la reclamații

Apelurile sunt documentate, oficializate și conțin descrierea motivelor care au stat la baza apariției lor și pot să fie transmise la OC în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizie referitoare la certificare.

Pentru a fi înregistrată ca apel, trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- datele de identificarea a apelantului (denumire persoană juridică/fizică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: cod fiscal, reprezentant legal);

- obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- documentul care să susțină obiectul apelului;
- soluționarea solicitată de apelant
- data depunerii apelului și semnătura apelantului;

Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, e-mail.

Toate apeluri se înregistrează în ”Registrul de înregistrare a apeluri și reclamații”, R”ICC”3/03-7.13.

5.3.2 Procesul de tratare a apelurilor de către OC cuprinde următoarele etape:

- primirea/înregistrarea și validarea apelurilor;
- evaluarea și investigarea apelurilor;
- luarea de decizii;
- inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective adecvate.

Organismul de certificare este responsabil pentru deciziile de la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

Persoanele implicate în procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au luat deciziile de certificare/suspendare/retragere/restrângere.

5.3.3 Apelul se depune la secretariatul OC în termen de 10 zile lucrătoare de la data primirii deciziei referitoare la certificare, primire confirmată de organism. Apelurile se rezolvă în cel mult 30 de zile calendaristice de la data înregistrării lor în OC și se referă la cercetarea unei decizii referitoare la certificare.

5.3.4 Apelurile împreună cu dovezile aduse în sprijinul lor (documentele de certificare) se transmit la Comitetul pentru Asigurarea Imparțialității, care funcționează conform Regulamentului, RG “ICC”-01-02/CAI și se formează Comisia de Apel (CA) care examinează apelul în conformitate cu art.5 din prezentul Regulament.

Comisia de Apel se formează din 3 persoane membrii CAI aleși la ședința care reprezintă 3 părți cointerestate a: organismului de certificare, importatori și consumatori, la necesitate sunt invitați experți tehnici din domeniu.

Membrii Comisiei de Apel trebuie să îndeplinească următoarele criterii:

- să posede studii superioare,
- să posede experiență de 3 ani în domeniul de specialitate,
- să cunoască procesul de certificare,

Membrii Comisiei sunt nominalizați pe baza competenței, imparțialității și independenței față de apelant și OC.

Membrii Comisiei trebuie:

- să cunoască domeniul de certificare, care constituie subiectul apelului,
- să nu aibă nici un fel de interese comerciale legate de apelul judecat,
- să nu fi fost implicați în nici un fel și din nici un punct de vedere în apelul judecat.

5.3.5 După primirea apelului și înregistrarea lui în Comisia de Apel, se convoacă reuniunea acestuia în termen cel mult 5 zile lucrătoare de la data primirii apelului.

Membrii Comisiei de Apel analizează apelul în baza dovezilor puse la dispoziția de apelant, și a documentelor specifice pe baza cărora s-a desfășurat procesul de certificare.

5.3.6 Membrii Comisiei de Apel pot solicita apelantului orice alte informații suplimentare privind obiectul apelului, care pot să ajute la luarea deciziei.

5.3.7 În cazul când sunt necesare consultații tehnice, Comisia poate consulta experți tehnici din cadrul OC “ICC”, propuși și aleși de OC din lista experților tehnici conform “Regulamentului Comitetului Tehnic”, RG “ICC”-01-03/CT. Experții tehnici sunt

convocați de secretariat și li se pun la dispoziție toată informația necesară. În cazul necesității de o nouă reuniune, desfășurarea ei va fi nu mai târziu de 10 zile calendaristice de la data primei reuniuni.

Rezultatul examinării apelului și decizia Comisiei se întocmește în Raportul de analiza a apelului (F «ICC»-7.13/02), semnat de toți membrii Comisiei.

Raportul de analiza a apelului conține următoarea informație:

- componența Comisiei, care efectuează analiza;
- denumirea agentului economic, adresa lui și, după caz, telefonul;
- data înregistrării apelului;
- expunerea succintă a subiectului apelului;
- revendicările agentului economic;
- dovezile prezentate (în caz de necesitate);
- acțiuni corective propuse;
- termenul și responsabilul de executare acțiuni corective;
- rezultatele acțiunilor corective;
- chestionar de evaluare a satisfacției clientului (feed-back).

5.3.8 Decizia Comisiei de Apel este definitivă și obligatorie pentru ambele părți și este notificată apelantului, prin scrisoare, în termen de 5 zile de la luarea deciziei, încadrându-se în cele 30 zile de la înregistrarea apelului în secretariat OC “ICC”.

5.3.9 Decizia Comisiei de Apel se înregistrează în “Lista de înregistrare a reclamațiilor/apelurilor”, F ”ICC”-7.13/01, iar documentele aferente acestuia se păstrează în arhiva organismului.

5.3.10 Înaintarea unui apel nu conduce la anularea sau suspendarea unei decizii referitoare la certificare, decizia fiind valabilă până la tratarea apelului (decizia CA).

5.3.11 Conducerea OC folosește informația din apel pentru îmbunătățirea sistemului de management, ale activităților de certificare a produselor. Analiza apelurilor înregistrate și soluțiile aplicate se prezintă în raportul anual de Analiză Efectuată de Management. Apeluri constituie potențiale surse de îmbunătățire a activității OC.

5.3.12 Dacă în timp de 15 zile Organismul de Certificare nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la apelul tratat, atunci feedback-ul din partea apelantului este considerat pozitiv.

6. Responsabilități

6.1 Pentru reclamații:

6.1.1 Conducătorul OC:

- desemnează membrii Comisiei de examinare a reclamațiilor;
- decide soluția finală pentru rezolvarea reclamației;
- stabilește măsurile care trebuie luate;
- semnează scrisoarea de răspuns către reclamant.

6.1.2 Membrii Comisiei de examinare a reclamațiilor:

- analizează reclamația;
- propun soluția de rezolvare;
- semnează Raportul de analiza a reclamației/apelului.

6.1.3 Responsabilul SM:

- asigură comunicarea cu reclamantul;
- pune la dispoziția Comisiei de examinare a reclamațiilor documentele suplimentare solicitate;

- analizează reclamația și propune soluția de rezolvare;
- verifică executarea acțiunii corective.

6.1.4 Secretariatul OC :

- efectuează înregistrările necesare și Lista reclamațiilor;
- convoacă persoanele desemnate pentru analiza reclamației și le pune la dispoziție materialele aferente;
- transmite reclamantului răspunsul la reclamație;
- arhivează documentele aferente reclamației.

6.2 Pentru apeluri

6.2.1 Conducătorul OC :

- înaintează apelul Comitetului pentru Asigurarea Imparțialității;
- semnează scrisoarea de răspuns către apelant.

6.2.2 Președintele Comitetul pentru Asigurarea Imparțialității:

- aprobă Comisia de Apel;
- hotărăște împreună cu membrii Comisiei de Apel asupra modului de soluționare a apelului și semnează procesul-verbal al reuniunilor de analiză.

6.2.3 Președintele Comisiei de Apel:

- stabilește datele reuniunilor Comisiei de Apel și coordonează lucrările reuniunilor de analiză a apelului;
- participă efectiv la analiza documentelor care au stat la baza apelului;
- mediază discuțiile pentru obținerea consensului;
- hotărăște împreună cu membrii Comisiei de Apel asupra modului de soluționare a apelului și semnează Raportul de analiza a reclamației/apelului

6.2.4 Membrii Comisiei de Apel:

- analizează documentele care au stat la baza apelului și își formulează punctul de vedere;
- solicită consultații tehnice, dacă este cazul, experților tehnici din cadrul OC;
- elaborează hotărârea documentată privind soluționarea apelului;
- semnează Raportul de analiza a reclamației/apelului.

6.2.5 Secretariatul organismului:

- înregistrează apelul în Lista de înregistrarea a corespondenței de intrare.
- transmite apelantului răspunsul la apel;
- arhivează documentele aferente apelului.

6.2.6 Secretarul Comisiei de Apel :

- convoacă membrii Comisiei și pune la dispoziția lor ordinea de zi a reuniunii și materialele aferente;
- pune la dispoziția comisiei documentele suplimentare solicitate;
- convoacă experții tehnici din cadrul OC solicitați de membrii Comisiei;
- întocmește procesul – verbal al reuniunii Comisiei de Apel;
- prezintă Raportul de analiza a reclamației/apelului membrilor Comisiei pentru semnare.

7. Referințe normative

Legea privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității, nr.235 din 01.12.2011 cu modificările și completările ulterioare

SM EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme Cerințe generale pentru organismele care certifică produse, procese și servicii .

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular.

SM EN ISO/IEC 17000:2020 Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale

SM SR ISO/PAS 17003:2011 Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.

SM ISO 10002:2021 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor

MC «ICC»-8.1 Manual Calității.

RG «ICC»-01-01/OC.

RG «ICC»-01-02/CAI.

RG «ICC»-01-03/CT.

PSC «ICC»-8.3 Gestionarea documentației.

PSC «ICC»-8.4 Gestionarea Înregistrărilor

PSC «ICC»-8.6 Audituri interne.

PSC «ICC»-8.7 Acțiuni corective.

PSC «ICC»-8.8 Acțiuni preventive.

8. Înregistrări

Nº	Denumirea formularelor	Cod
1.	Lista de înregistrare a reclamațiilor și apeluri	F «ICC»-7.13/01
2.	Raportul de analiza a reclamației/apelului	F «ICC»-7.13/02
3.	Lista de înregistrare a corespondenței de intrare	F «ICC»-8.3/05
4.	Contractul prestări servicii (ECP)	F «ICC»-4.1.2/01
5.	Contractul evaluarea periodică (EPPC)	F «ICC»-4.1.2/02
6.	Contractul de prestări servicii (ETP)	F «ICC»-4.1.2 /03
7.	Chestionar de evaluare a satisfacției clientului	F «ICC»- 7.13/03