

PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM

RECLAMAȚII

PG - 06

Ediția : 1
Revizia : 0
Data :24.06.2019
Exemplar nr : 0

Data aprobării
01.07.2019
Data aplicării
01.07.2019

Aprobat
Manager General
Ing. SACHELARESCU ANDREI



Verificat
Manager Laborator
Ing. SACHELARESCU ANDREI

Elaborat
Responsabil Calitate
Ing. CORIU MIHAI GABRIEL

- CONTROLAT
 SPRE INFORMARE

*Notă : Prezentul document este proprietatea SC LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA.
Reproducerea integrală sau parțială este interzisă fără acordul scris al Managerului General.*




LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM RECLAMAȚII PG-06	Ediția : 1 Revizia : 0 Data : 01.07.2019 Exemplar nr.: 0 Pag. 2 din 8
--	--	--

LISTA DE DIFUZARE

Ex. nr.	Locul difuzării	Persoane care utilizează documentul			Observații
		Funcția	Nume, prenume	Data, semnătura	
0	SC LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	Responsabilul Calitatii	CORIU MIHAI GABRIEL		
1	SC LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	Manager General/ Manager Laborator	SACHELARESCU ANDREI		

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM	Ediția : 1
	RECLAMAȚII	Revizia : 0
	PG-06	Data : 01.07.2019
		Exemplar nr.: 0
		Pag. 3 din 8

LISTA REVIZIILOR

Nr. crt.	Ediția / Revizia	Data aplicării	Capitolul, subcapitolul, pagina (modificat, adăugat)	Nume, prenume și semnătura		
				Elaborat	Verificat	Aprobat
1	1/0	01.07.2019	Document nou – tranziția la SR EN ISO/CEI 17025 : 2018	Coriu Mihai 	Sachelarescu Andrei 	Sachelarescu Andrei 

LISTA RETRAGERILOR

Ex. nr.	Compartiment primitor	Persoana	Data și semnătura de primire	Data și semnătura de retragere	Obs.

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM RECLAMAȚII PG-06	Ediția : 1 Revizia : 0 Data : 01.07.2019 Exemplar nr.: 0 Pag. 4 din 8
---	---	---

CUPRINS

CAPITOLUL	Pag.
Copertă	1
Lista de difuzare	2
Lista reviziilor și retragerilor	3
CUPRINS	4
<u>CAPITOLUL 1 : SCOP. DOMENIU DE APLICARE</u>	5
1.1. Scop	5
1.2. Domeniu de aplicare	5
<u>CAPITOLUL 2 : DOCUMENTE DE REFERINȚĂ. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI</u>	5
2.1. Documente de referință	5
2.2. Definiții și abrevieri	5
<u>CAPITOLUL 3 : DESCRIEREA ACTIVITĂȚII PROCEDURATE</u>	5
<u>CAPITOLUL 4 : RESPONSABILITĂȚI</u>	6
<u>CAPITOLUL 5 : ÎNREGISTRĂRI</u>	7
<u>CAPITOLUL 6 : ANEXE</u>	7

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM	Ediția : 1
	RECLAMAȚII	Revizia : 0
	PG-06	Data : 01.07.2019
		Exemplar nr.: 0
		Pag. 5 din 8

CAPITOLUL 1 : SCOP. DOMENIU DE APLICARE

1.1. SCOP

Această procedură are ca scop stabilirea modului de tratare a reclamațiilor privitoare la activitatea laboratorului în scopul rezolvării acestora și întreprinderii de acțiuni corective, când este cazul.

1.2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura descrie activitățile efectuate începând de la primirea reclamațiilor până la stabilirea de acțiuni corective și transmiterea răspunsului la reclamații.

CAPITOLUL 2 : DOCUMENTE DE REFERINȚĂ. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

2.1. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/ CEI 17025 : 2018 - Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări.
- MC - Manualul calității
- SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte
- SR EN ISO 9000 : 2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SR EN ISO 19011: 2018 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management

2.2. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

2.2.1. DEFINIȚII

Reclamația - document primit sub formă scrisă, în care se descrie în mod identificabil univoc și eventual detaliat, obiectul și motivul reclamației sau nemulțumirii și eventualele sale pretenții sau daune solicitate.

Reclamantul trebuie să se identifice prin semnătură, nume și adresă.

2.2.2. ABREVIERI

MC	MANUALUL CALITĂȚII;
PG	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM;
PL	PROCEDURĂ DE LUCRU;
IU	INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE;
EÎ	ECHIPAMENTE DE ÎNCERCARE;
RC	RESPONSABIL CALITATE;
ȘP	ȘEF PROFIL;
SMC	SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII;
R	RAPORT DE ÎNCERCARE.

CAPITOLUL 3 : DESCRIEREA ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

Laboratorul poate primi reclamații în scris sau verbal, dar se va insista, pe cât posibil, ca reclamația să fie în forma scrisă. Reclamațiile verbale se receptionează de către personalul care vine în contact cu clienții și se rezolvă, în limita posibilităților, tot verbal.

Reclamația se adresează Managerului General și trebuie să conțină cel puțin informațiile prezentate mai jos pentru a fi considerată validă:

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM RECLAMAȚII PG-06	Ediția : 1 Revizia : 0 Data : 01.07.2019 Exemplar nr.: 0 Pag. 6 din 8
--	--	--

1. Identificarea reclamantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal pentru persoane juridice și datele înscrise în BI/CI pentru persoane fizice)
2. Obiectul cererii (în descriere sintetică)
3. Prezentarea detaliată a situației de fapt
4. Identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite
5. Motivarea
6. Documente depuse în susținerea cererii
7. Declarație că cererea nu a mai fost adresată unei alte entități și că reclamantul nu se află în litigiu cu L.C.B. S.A. ale cărei acțiuni se reclamă. În cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, se va indica concluzia instanței. L.C.B. S.A. își rezerva dreptul de a nu analiza și a nu decide asupra unei situații asupra careia s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente.
8. Data
9. Semnătura reprezentantului legal

Primirea reclamației este confirmată reclamantului.

Reclamația scrisă se înregistrează în Registrul de evidență intrări/ieșiri de la secretariatul Laboratorului unde primește un număr de intrare în Laborator și apoi este înregistrat în Registrul reclamațiilor, R-06-01. Reclamația și răspunsul acesteia sunt păstrate în dosare de către Responsabilul calității. Registrul reclamațiilor cuprinde următoarele rubrici: număr curent; identificarea reclamantului; nr. de înregistrare a reclamației la intrarea în laborator; descrierea reclamației; reclamație întemeiată (da/nu); raport de neconformitate (dacă este cazul); responsabil cu tratarea reclamației (nume, prenume, semnătură) numărul de înregistrare al răspunsului la reclamație la ieșirea din Laborator. Registrul reclamațiilor se află în păstrare la Responsabilul cu Calitatea.

Reclamația se înaintează Managerului General, care o analizează împreună cu Managerul Laboratorului, Șeful de profil, Responsabilul calității sau locuitorii acestora și se stabilesc cauzele care au generat reclamația și măsurile care se impun pentru rezolvare.

În cazul în care reclamația este întemeiată, Șeful de profil și Responsabilul calității dispun inițierea unui audit intern. Dacă în urma auditului s-au constatat neconformități, se deschide Raportul de neconformitate, FG-07-01. Rezolvarea neconformităților și implementarea acțiunilor se face conform PG-07.

La toate reclamațiile, răspunsul este dat în scris, acesta fiind elaborat, analizat și aprobat de către alte persoane decât cele implicate în activitatea obiect al reclamației și este semnat de Managerului General.

Răspunsul se redactează în două exemplare: unul se transmite la reclamant iar al doilea rămâne în laborator.

Răspunsul la reclamație primește un număr de ieșire din laborator. În cazul în care reclamația se dovedește nefondată, Managerul va convoca clientul și îi va aduce la cunoștință rezultatele anchetei și măsurile care se impun pentru a evita repetarea erorilor.

Raportul de audit și raportul de neconformitate, acțiuni corective și preventive sunt păstrate de către Responsabilul calității. Arhivarea acestor documente revine Responsabilului cu arhiva.

CAPITOLUL 4 : RESPONSABILITĂȚI

4.1. Managerul General

- primește și direcționează reclamația;
- analizează împreună cu Managerul Laboratorului Responsabilul calității și Șefii de profiluri (care nu sunt implicați în activitatea care face obiectul reclamației) reclamația;
- semnează răspunsul la reclamație.

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM RECLAMAȚII PG-06	Ediția : 1 Revizia : 0 Data : 01.07.2019 Exemplar nr.: 0 Pag. 7 din 8
--	--	--

4.2. Managerul Laboratorului

- analizează reclamația împreună cu Managerul General și Șefii de profiluri care nu sunt implicați în activitatea vizată de reclamație;
- dispune efectuarea de investigații suplimentare pentru stângerea informațiilor relevante pentru rezolvarea reclamațiilor.

4.3. Responsabil calitate

- analizează reclamația împreună cu Managerul General, Managerul Laboratorului și Șefii de profiluri care nu sunt implicați în activitatea vizată de reclamație;
- dispune inițierea unui audit intern, dacă este cazul;
- păstrează raportul de audit și raportul de neconformitate, acțiuni corective și preventive
- păstrează reclamațiile și răspunsul acestora, Registrul reclamațiilor.

4.4. Șefii de profiluri

- analizează reclamația împreună cu Managerul General, Managerul Laboratorului și Responsabilul calității;
- inițiază rapoarte de neconformitate, dacă este cazul;
- semnează răspunsul la reclamație.

4.5. Secretariatul

- înregistrează reclamația în Registrul de intrări/ieșiri;
- transmite reclamația Managerului General;
- înregistrează și transmite răspunsul la reclamant.

CAPITOLUL 5 : ÎNREGISTRĂRI

- | | |
|----------------------------|-----------|
| • Reclamația; | |
| • Registrul intrări/ieșiri | R-01-02; |
| • Registrul reclamațiilor | R-06-01; |
| • Audituri interne; | |
| • Raport de neconformitate | FG-07-01; |
| • Răspuns la reclamație | |

CAPITOLUL 6 : ANEXE

- | | | |
|---------|-------------------------|----------|
| ANEXA 1 | Registrul reclamațiilor | R-06-01. |
|---------|-------------------------|----------|

LABORATORUL DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI SA	PROCEDURĂ GENERALĂ DE SISTEM RECLAMAȚII PG-06	Ediția : 1 Revizia : 0 Data : 01.07.2019 Exemplar nr.: 0 Pag. 8 din 8
--	--	--

ANEXA 1

Cap de tabel : **REGISTRUL RECLAMAȚIILOR**

Nr. crt.	Reclamant / date de identificare	Nr. de înregistrare a reclamației/ sesizării la intrarea în laborator	Descrierea reclamației / sesizării	Reclamație întemeiată (da/nu)	RNC	Responsabil cu tratarea reclamației (nume, prenume, semnătură)	Nr. de înregistrare a răspunsului la reclamație la iesirea din laborator