

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,  
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelurilor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 4****Pag. 1 din 11****PROCEDURĂ DE SISTEM  
TRATAREA APELURILOR**

|           | <b>Data</b> | <b>Funcția</b>                      | <b>Nume și prenume</b> | <b>Semnătura</b>                  |
|-----------|-------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Aprobat   | 09.09.2025  | Director General                    |                        | (ss pe<br>exemplarul<br>original) |
| Avizat    | 09.09.2025  | Director Strategie<br>și Dezvoltare |                        |                                   |
| Verificat | 08.09.2025  | Șef DMI                             |                        |                                   |
| Elaborat  | 08.09.2025  | Responsabil<br>calitate             |                        |                                   |

*Acest document este proprietatea **CNCIR SA**.*

*Reproducerea sa parțială sau totală este interzisă, fără acordul scris al proprietarului.*

*Documentul se află sub incidența Legii nr. 8/1996 actualizată, referitoare la drepturile de autor.*

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>CNCIR</b><br><small>Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,<br/>Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.</small><br><b>CNCIR CERT</b> | <b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b><br><br><b>Tratarea apelurilor</b> | <b>COD: PS-08</b><br><b>Editia: 1</b><br><b>Revizia: 4</b><br><b>Pag. 2 din 11</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### FIȘA DE MODIFICĂRI / COMPLETĂRI

| Nr. Crt. | Nr. cap., pag. Modificat/a | Data       | Nr. pag/ed/ rev. retrasă | Nr pag/ed/r ev. valabilă | Modificare                                                             | Efectuată de                     |
|----------|----------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1.       | Integral                   | 07.01.2021 | Integral                 | Integral                 | Elaborare versiune initiala                                            | Liliana Nitu                     |
| 2.       | Integral                   | 23.09.2022 | 1/0                      | 1/1                      | Se actualizeaza conform ROF                                            | Dinu Catalina                    |
| 3.       | Cap. 3                     | 21.06.2023 | 1/1                      | 1/2                      | Adaugare documente de referinta                                        | Dinu Catalina                    |
| 4.       | Pag. 2                     | 21.06.2023 | 1/1                      | 1/2                      | Adaugare <i>Fisa de modificari/completari</i> in continutul procedurii | Dinu Catalina                    |
| 5.       | Integral                   | 21.06.2023 | 1/1                      | 1/2                      | Adaugare <i>Director CNCIR CERT</i>                                    | Dinu Catalina                    |
| 6.       | Integral                   | 29.08.2024 | 1/2                      | 1/3                      | Actualizare conform ROF                                                | Chelan Madalina                  |
| 7.       | Cap. 3                     | 29.08.2024 | 1/2                      | 1/3                      | Actualizare documente de referinta                                     | Chelan Madalina                  |
| 8.       | Integral                   | 09.09.2025 | 1/3                      | 1/4                      | Actualizare conform ROF                                                | Dinu Catalina<br>Chelan Madalina |

## CUPRINS

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. SCOP .....                                                        | 4  |
| 2. DOMENIUL DE APLICARE .....                                        | 4  |
| 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ .....                                      | 4  |
| 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI .....                                      | 6  |
| 4.1 Definiții .....                                                  | 6  |
| 4.2 Abrevieri .....                                                  | 6  |
| 5. DESCRIEREA PROCESULUI .....                                       | 6  |
| 5.1 Date de intrare .....                                            | 6  |
| 5.2 Activitățile din cadrul procesului .....                         | 6  |
| 5.3 Primirea și înregistrarea apelurilor .....                       | 6  |
| 5.4 Analiza apelului .....                                           | 7  |
| 5.5 Stabilirea acțiunilor corective/acțiuni de tratare riscuri ..... | 8  |
| 5.6 Informare client .....                                           | 8  |
| 6. RESPONSABILITĂȚI .....                                            | 8  |
| 6.1 Șef DMI .....                                                    | 8  |
| 6.2 Comitetul de apel .....                                          | 9  |
| 6.3 Secretariat .....                                                | 9  |
| 6.4 Comitetul de certificare .....                                   | 9  |
| 7. MATRICEA DE COMUNICARE .....                                      | 9  |
| 8. ÎNREGISTRĂRI .....                                                | 9  |
| 9. ANEXE .....                                                       | 10 |
| Anexa 1 .....                                                        | 11 |

## 1. SCOP

Prezenta procedură stabilește metodologia unitară de tratare a apelurilor formulate de către clienți cu privire la deciziile Comitetului de certificare, precum și asupra oricărei alte decizii luate de managementul CNCIR CERT (Responsabilul de proces OCSM, Director DMI) cu privire la procesul de certificare astfel încât să se asigure tratarea imparțială și echidistantă a tuturor clienților.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică în cadrul CNCIR CERT OCSM, inclusiv în cadrul Comisiei de apel, pentru tratarea apelurilor formulate de către clienți

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISO/IEC 17000: 2020         | Evaluarea conformității, vocabular și principii generale.                                                                                                                                                                                             |
| SR EN ISO/CEI 17021-1: 2015 | Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1.                                                                                                                        |
| SR-EN ISO/CEI 17021-2:2019  | Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 2. Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management de mediu                               |
| SR-EN ISO/CEI 17021-3:2019  | Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 3. Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al calității                           |
| SR-EN ISO/CEI 17021-10:2018 | Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 10. Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al sănătății și securității în muncă. |
| ISO / IEC TS 17023          | Evaluarea conformității. Linii directoare pentru determinarea duratei auditurilor de certificare ale sistemelor de management                                                                                                                         |
| SR EN ISO 9000: 2015        | Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular                                                                                                                                                                               |
| SR EN ISO 9001: 2015        | Sisteme de management al calității. Cerințe                                                                                                                                                                                                           |
| SR EN ISO 14001:2015        | Sisteme de management de mediu. cerințe cu ghid de utilizare                                                                                                                                                                                          |
| SR EN ISO 45001:2023        | Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare                                                                                                                                                     |
| SR EN ISO 22000:2019        | Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar                                                                                                                                                |
| SR EN ISO                   | Sisteme de management al energiei. Cerințe și ghid de                                                                                                                                                                                                 |

|                   |                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| 50001:2019        | utilizare                                                        |
| SR ISO/TS         | Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe         |
| 22003:2016        | pentru organisme care efectuează audit și certificare a          |
|                   | sistemelor de management al siguranței alimentelor               |
| SR EN ISO 19011:  | Ghid pentru auditarea sistemelor de management                   |
| 2018              |                                                                  |
| SR ISO 31000:2018 | Managementul riscului. Principii și linii directoare             |
| SR ISO 10002:2019 | Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare |
|                   | pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor           |
| SR ISO 50003:2015 | Sisteme de management al energiei. Cerințe pentru                |
|                   | organizațiile care efectuează auditul și certificarea sistemelor |
|                   | de management al energiei                                        |
| IAF MD 1          | IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a      |
|                   | Management System Operated by a Multi-Site Organization;         |
| IAF MD 2          | Document IAF Obligatoriu pentru Transferul Certificărilor        |
|                   | Accreditate ale Sistemelor de Management                         |
| IAF MD 4          | IAF mandatory document for the use of information and            |
|                   | communication technology (ICT) for auditing/assessment           |
|                   | purposes                                                         |
| IAF MD 5          | Stabilirea timpului de audit pentru sisteme de management        |
|                   | calitate, mediu și sănătate și securitate ocupațională           |
| IAF MD 11         | Document IAF obligatoriu pentru aplicarea ISO/IEC 17021-1        |
|                   | pentru audituri ale sistemelor de management integrate           |
| IAF MD 15         | IAF Mandatory Document for the Collection of Data to             |
|                   | Provide Indicators of MS CB' Performance                         |
| IAF MD 17         | IAF Mandatory Document for Witnessing Activities for the         |
|                   | Accreditation of Management Systems Certification Bodies.        |
| IAF MD 22         | Aplicarea standardului ISO/IEC 17021-1 pentru certificarea       |
|                   | sistemelor de management al sănătății și securității             |
|                   | ocupaționale (smoh)                                              |
| IAF MD 23         | Control of Entities Operating on Behalf of Accredited            |
|                   | Management Systems Certification Bodies                          |
| EA-7/04 M:2017    | Legal Compliance as part of Accredited ISO 14001:2015            |
|                   | Certification.                                                   |
| RE 01:            | Regulamentul de acreditare                                       |
| RE 01:            | Regulament privind utilizarea mărcii naționale de acreditare,    |
|                   | referirea la statutul de acreditat al unui organism de evaluare  |
|                   | a conformității și la statutul renar de semnatar al acordurilor  |
|                   | de recunoaștere multilaterală                                    |
| RS-5.2:           | Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării        |
|                   | organismelor care efectuează audit și certificare ale            |
|                   | sistemelor de management – calitate, mediu, sănătate și          |
|                   | securitate ocupațională, calitatea dispozitivelor medicale,      |
|                   | anti-mită conform SR EN ISO/CEI 17021-1:2015                     |
| RS-5.2.5 SME:     | Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării        |

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>CNCIR</b><br><small>Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,<br/>Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.</small><br><b>CNCIR CERT</b> | <b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b><br><br><b>Tratarea apelurilor</b> | <b>COD: PS-08</b><br><b>Editia: 1</b><br><b>Revizia: 4</b><br><b>Pag. 6 din 11</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

organismelor de certificare a sistemelor de management al energiei

RS-5.1 SMSA: Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor conform SR ISO/TS 22003:2016

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 4.1 Definiții

Termenii utilizați sunt cei definiți în SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular și ISO/IEC 17000:2020 Evaluarea conformității, vocabular și principii generale

### 4.2 Abrevieri

CNCIR SA – Compania Națională pentru Controlul Cazanelor, Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune

CNCIR CERT – Organismul de Certificare CNCIR CERT, parte a CNCIR SA

DMI – Departament Management Integrat

RC – Responsabil Calitate

OCSM – Organism De Certificare Sisteme De Management

SM – Sistem De Management

MM – Manual de Management

## 5. DESCRIEREA PROCESULUI

### 5.1 Date de intrare

- apeluri de la clienți privind deciziile de certificare

### 5.2 Activitățile din cadrul procesului

Activitățile din cadrul procesului sunt:

- Primirea și înregistrarea apelurilor
- Analiza apelului
- Stabilirea acțiunilor corective/acțiuni de tratare riscuri
- Informare client

### 5.3 Primirea și înregistrarea apelurilor

Prin apel se înțelege orice cerere a solicitantului înaintată organismului de certificare CNCIR CERT OCSM pentru reconsiderarea de către acesta a unei decizii pe care a luat-o referitoare la certificare.

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>CNCIR</b><br><small>Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,<br/>Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.</small><br><b>CNCIR CERT</b> | <b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b><br><br><b>Tratarea apelurilor</b> | <b>COD: PS-08</b><br><b>Editia: 1</b><br><b>Revizia: 4</b><br><b>Pag. 7 din 11</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Informațiile privind modul de tratare a apelurilor se regăsesc pe pagina web a CNCIR SA, astfel încât să fie accesibile oricărui potențial apelant sau altor părți interesate.

Depunerea unui apel de către un client nu are ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

Apelul se transmite de către client, în scris, prin fax, email, poștă sau delegat în termen de 15 zile de la data notificării deciziei. Apelul este înregistrat de Secretariat în Registrul de evidență documente intrate / ieșite și se prezintă spre informare Șefului CNCIR CERT.

La primire, Secretariatul verifică conținutul apelului, pentru a constata dacă acesta conține următoarele informații:

- numele și prenumele apelantului
- numele organizației
- adresa completă a persoanei juridice
- hotărârea Comitetului de certificare considerată de apelant ca fiind incorectă / la ce se referă apelul
- solicitarea apelantului
- documentele anexate la apel, dacă este cazul (dacă sunt precizate în apel)
- semnătura apelantului, data apelului

În cazul în care se constată lipsa unor informații, se solicită apelantului completarea acestora.

Primirea apelului (nr. și data) se confirmă apelantului de către Secretariat.

#### **5.4 Analiza apelului**

Pentru analiză și soluționarea apelului prezentat, secretariatul:

- Convoacă comitetul de apel ;
- Pregătește documentele necesare analizei :
  - dosarul de evaluare al apelantului
  - alte informații și documente cerute de președintele Comitetului de Apel

Comitetul de Apel se convoacă în termen de 5 zile de la data primirii (înregistrării) apelului.

Comitetul de Apel este organizat și funcționează conform Regulamentului propriu de organizare și funcționare R-02.

Pentru fundamentarea deciziei, Comitetul de Apel analizează:

- documentele prezentate de apelant și înregistrările aferente dosarului de certificare care constituie obiectul apelului;

- dosarul de evaluare, urmărind elementele care au stat la baza hotărârii privind neacordarea/suspendarea/retragerea certificării sau oricărei alte decizii
- existența, tipul și numărul neconformități
- modul de rezolvare a neconformităților identificate etc.
- punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de certificare
- ale documente după caz

Dacă se consideră necesar, Comitetul de Apel poate solicita participarea la ședințe și a apelantului, a auditorului șef sau a oricărei alte persoane din managementul OCSM implicată în decizia care a stat la baza apelului, sau poate solicita, după caz, efectuarea de investigații suplimentare și/sau consultarea unor experți pe domeniul respectiv.

De asemenea, apelantul poate solicita participarea la ședința comitetului de apel.

Comitetul de Apel analizează conținutul apelului și întocmește un proces verbal cod F-R-02-01, care conține decizia sa finală. Procesul verbal este întocmit de către secretariat și semnat de toți participanții.

### **5.5 Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri**

În cazul în care apelul este evaluat ca fiind întemeiat, Comitetul de Apel transmite hotărârea sa Președintelui Comitetului de Certificare, care va trebui să documenteze rezolvarea acesteia, prin măsurile corective înscrise în procesul verbal al Comitetului de apel, și care vor fi tratate în conformitate cu prevederile procedurii Acțiuni corective, cod PS-04. Totodată se va actualiza registrul de riscuri, cod R-PS-06-01.

### **5.6 Informare client**

Secretariatul va oferi apelantului informații cu privire la stadiul tratării apelului ori de câte ori sunt solicitate. Indiferent de decizia Comitetului de Apel, această decizie este adusă la cunoștința apelantului, în termen de 30 zile de la înregistrarea apelului. În situația în care clientul se consideră în continuare nedreptățit se poate adresa organelor judecătorești competente.

Secretariatul întocmește și gestionează Dosarul apelului ce cuprinde:

- Apelul formulat de client (apelant)
- Notificarea transmisă clientului

O copie a documentelor rezultate sunt transmise responsabilului programelor de audit, și se vor anexa la Dosarul de certificare al apelantului.

## **6. RESPONSABILITATI**

### **6.1 Șef DMI**

- asigură resursele necesare derulării procesului de tratare a apelurilor

## 6.2 Comitetul de apel

- analizează apelul
- decide cu privire la modalitatea de soluționare

## 6.3 Secretariat

- înregistrează apelurile
- convoacă Comitetul de apel
- elaborează procesul verbal al ședinței comitetului de apel
- informează apelantul cu privire la stadiul apelului
- informază apelantul cu privire la modul de soluționare a apelului
- informează Comitetul de certificare cu privire la modul de soluționare a apelului

## 6.4 Comitetul de certificare

- pune în aplicare decizia Comitetului de apel

## 7. MATRICEA DE COMUNICARE

| Cine comunică | Cui comunică           | Ce comunică                     | Cum comunică   | Când comunică                                 |
|---------------|------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
| Secretariat   | Șef <u>DMI</u>         | Informații privind apelul       | Scris          | La înregistrarea apelului                     |
|               | Comitet de apel        | Informații privind apelul       | Scris          | La înregistrare                               |
|               | Apelant                | Stadiul soluționării apelului   | Scris / verbal | La solicitare                                 |
|               |                        | Modul de soluționare a apelului | Scris          | Maxim 30 de zile de la înregistrarea apelului |
|               | Comitet de certificare | Modul de soluționare a apelului | Scris          | 24h de la soluționare                         |

## 8. ÎNREGISTRĂRI

- F-R-02-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de apel

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                          |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>CNCIR</b><br><small>Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,<br/>Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.</small><br><b>CNCIR CERT</b> | <b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b><br><br><b>Tratarea apelor</b> | <b>COD: PS-08</b><br><b>Editia: 1</b><br><b>Revizia: 4</b><br><b>Pag. 10 din 11</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 9. ANEXE

- Anexa 1 - F-R-02-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de apel

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>CNCIR</b><br><small>Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,<br/>Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.</small><br><b>CNCIR CERT</b> | <b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b><br><br><b>Tratarea apelurilor</b> | <b>COD: PS-08</b><br><b>Editia: 1</b><br><b>Revizia: 4</b><br><b>Pag. 11 din 11</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## Anexa 1

### PROCES VERBAL al ședinței Comitetului de Apel

din data de:.....

Comitetul de Apel sa întrunit în conformitate cu Regulamentul de funcționare a Comitetului de Apel, cod: R-02 pentru a analiza apelul înregistrat cu nr...../ data..... referitor la.....

Membrii Comitetului de Apel au analizat cele sesizate și au constatat următoarele:

.....  
.....  
.....

Având în vedere cele constatate membrii comitetului de apel au hotărât::

.....  
.....

Hotărârea va fi transmisă Comitetului de Certificare pentru a lua măsurile corespunzătoare și va fi comunicată apelantului.

Membrii Comitetului

Numele și prenumele

Semnătura

1.....- Președinte

.....

2.....- membru

.....

3.....- membru

.....

Întocmit

Secretariat OCSM