

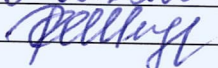
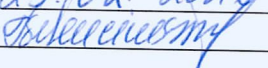
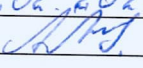
 Laboratorul central ape uzate	PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT TRATAREA RECLAMAȚIILOR	PSM – 7.9
		Ediția: 2/
		Revizia: 1
		Original
		Pagina nr. 1 din 6

S.A. „APĂ – CANAL CHIȘINĂU”

PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT PSM – 7.9

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Acest document este proprietatea S.A. “Apă-Canal Chișinău”
Este interzisă modificarea, multiplicarea sau difuzarea fără acordul
Laboratorului central ape uzate

Etapa	Elaborare	Verificare	Aprobat
Responsabil	Inginer-chimist coordonator RSM Silvia Plămădeală	Șef LCAU Tatiana Velenciuc	Șef DILA Arcadie Rusnac
Data	25.02.2026	25.02.2026	26.02.2026
Semnătura			



**Laboratorul
central ape uzate**

PROCEDURA SISTEMULUI DE
MANAGEMENT

**TRATAREA
RECLAMAȚIILOR**

PSM – 7.9

Ediția: 2/

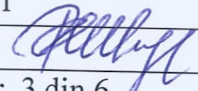
Revizia: 1

Original

Pagina nr. 2 din 6

CUPRINS

Nr. crt.	CAPITOLUL	Pag.
	FOAIE DE TITLU	1
	INDICATORUL ACTUALIZĂRILOR	2
	LISTA DE DIFUZARE	3
	CUPRINS	4
1	POLITICA	5
2	DOMENIUL DE APLICARE	5
3	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	5
4	TERMINOLOGIE	5
5	ABREVIERI	5
6	RESPONSABILITĂȚI	6
7	DESCRIEREA PROCEDURII	6
8	DESTINATARIII PROCEDURII	8
9	INREGISTRARI	8

 Laboratorul central ape uzate	PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT TRATAREA RECLAMAȚIILOR	PSM – 7.9
		Ediția: 2/
		Revizia: 1
		Original 
		Pagina nr. 3 din 6

1. POLITICA

Reclamațiile referitoare la activitatea laboratorului parvenite din partea clientului, sunt tratate atât în scopul creșterii gradului de satisfacție a părților interesate, cât și al identificării modalităților de îmbunătățire a activității.

A nu masca eventualele nemulțumiri ale clienților care au legătură cu activitatea laboratorului, ci de a coopera cu aceștia în vederea stabilirii unei bune relații, aplicând măsuri corective, atunci când acestea se impun și măsuri preventive astfel încât calitatea prestației să se îmbunătățească continuu.

2 DOMENIU DE APLICARE

Procedura descrie activitățile desfășurate pentru realizarea politicii.

Aceasta se aplică în cazul tuturor reclamațiilor/sesizărilor identificate de client sau primite prin diferite mijloace oficiale de către laborator.

Prezenta procedură stabilește politicile, metodele și responsabilitățile privitoare la tratarea reclamațiilor clienților referitoare la potențialele lucrări de încercări neconforme.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SM EN ISO 9000:2016 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”

SM EN ISO/IEC 17025:2018 „Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări”.

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

4. TERMINOLOGIE

În prezenta procedură se utilizează termeni și definiții conforme SM SR EN ISO 9000:2016, SM EN ISO/IEC 17000:2020.

5. ABREVIERI:

Manualul Calității	MC
Sistemul de management al calității	SMC
Domeniul de acreditare	DA
Procedura sistemului de management al calității	PSM
Documente normative	DN
Laboratorul central ape uzate	LCAU
Departamentul investigații de laborator și analiza	DILA



**Laboratorul
central ape uzate**

PROCEDURA SISTEMULUI DE
MANAGEMENT

**TRATAREA
RECLAMAȚIILOR**

PSM – 7.9

Ediția: 2/

Revizia: 1

Original

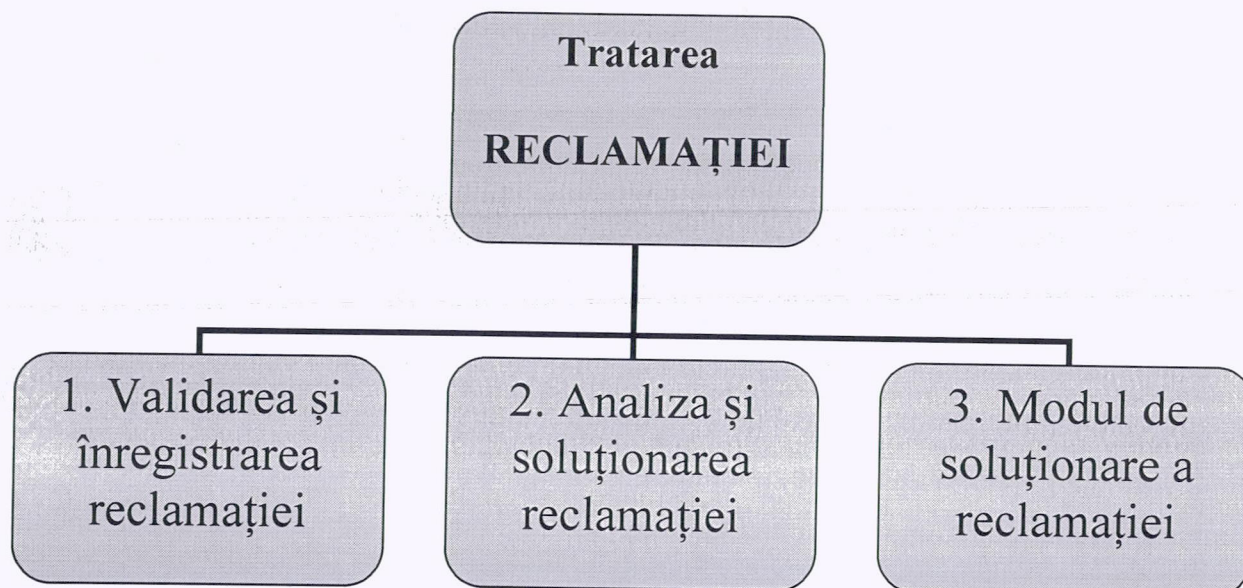
Pagina nr. 4 din 6

6. RESPONSABILITĂȚI

Șeful de Laborator este responsabil de:

- Stabilirea și validarea reclamației împreună cu inginer-chimist coordonator/RSM , dacă aceasta se referă la activitățile de laborator;
- Înregistrarea reclamației;
- Analiza și soluționarea reclamației validate;
- Înregistrarea modului de soluționare a reclamațiilor;
- Urmărirea eficacității acțiunilor corective/preventive inițiate.

7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII



7.1. Validarea reclamației

În urma recepționării unei scrisori, laboratorul analizează dacă aceasta se referă la activitățile de laborator pentru care este responsabil, și dacă da, atunci laboratorul o validează./*

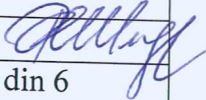
7.2. Înregistrarea reclamațiilor

Reclamațiile validate sunt analizate și primesc răspuns în cel mai scurt timp posibil. Laboratorul se angajează să identifice acele cauze interne care au dus la apariția reclamațiilor și să aplice acțiuni corective.

Pentru aceasta Laboratorul CAU a stabilit și a definit prezenta Procedură a Sistemului de Management, PSM-7.9 *Tratarea reclamațiilor*, în vederea rezolvării reclamațiilor primite de la clienți.

Reclamația referitor la activitatea laboratorului se admite doar în formă scrisă, aceasta poate fi depusă în termen de 48 de ore de la eliberarea *Raportului de încercări*.

Reclamațiile din partea clienților ajung la Departamentul general administrare, Sectorul Secretariat și Arhivă se înregistrează în *Registrul de intrare-ieșire al S.A. „Apă - Canal Chișinău”*, de unde sunt redirecționate către Direcția Comercială, Sectorul Supraveghere CMA, Grupul monitorizare și evidența CMA și Departamentului investigații de laborator și analiză. Reclamația în urma validării se înregistrează în formularul *Registrul de evidența a reclamațiilor, PSM 7.9-F-01*.

	Laboratorul central ape uzate	PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT TRATAREA RECLAMAȚIILOR	PSM – 7.9
			Ediția: 2/
			Revizia: 1
			Original 
			Pagina nr. 5 din 6

7.3 Analiza și soluționarea reclamațiilor

După identificarea neconformității, Șeful de laborator/Inginer-chimist coordonator/RSM stabilește dacă reclamația este întemeiată și propune modul de soluționare.

Investigația în cadrul laboratorului se efectuează de către Șeful de Laborator împreună cu specialiștii care nu au participat la efectuarea încercărilor respective.

În cazul reclamație validate, dar respinsă ca neîntemeiată, laboratorul prin notă de serviciu redericționează reclamația dată către alte departamente pentru soluționarea acesteia.

Pentru fiecare reclamație întemeiată se întocmește *Raport de neconformitate, PSM 7.10-F-01*, de către RSM, ulterior se răspunde prin scrisoare reclamantului.

Termenii de tratare a reclamației corespund stipulărilor legislației în vigoare, fiind 30 de zile calendaristice.

Managementul Laboratorului analizează raportul de neconformitate și propune modul de tratare (corecție) sau se inițiază încercări repetate.

Repetarea încercărilor poate fi făcută:

- în cazul existenței probei martor (control) (dacă reclamația a fost semnalată în maxim 48 de ore de la recepția rezultatului, deoarece proba martor (control) se păstrează în laborator timp de 30 zile lucrătoare și se lichidează conform stipulărilor MC 7.4.

Notă: *Proba paralelă (vasul sigilat transmis clientului) are drept scop analizarea de către alt laborator acreditat în domeniul apelor uzate, selectat la discreția clientului cu prezentarea ulterioară a raportului de încercări. Atunci când rezultatele încercărilor celor două laboratoare acreditate diferă, se va iniția procesul de desigilare și efectuare a încercărilor pentru proba de control.*

Clientului i se propune să asiste la efectuarea încercărilor de control, în prezența a terță parte, sau în cazul prelevării paralele se va efectua încercările în diferite laboratoare acreditate în domeniul dat.

În caz de litigiu se coordonează un program de verificare a indicilor, (la 1-2 indici principali) cu un alt laborator acreditat în domeniul apelor uzate, la discreția clientului, paralel cu Laboratorul central ape uzate pe o nouă mostră recoltată de reprezentantul clientului și specialiștii laboratorului ce vor fi implicați în programul de verificare a indicilor.

Se stabilește:

- laboratoarele unde se va efectua verificarea încercărilor;
- metodele de încercări și produsul numit;
- documentele normative de referință și metoda de încercare;
- responsabilul de prelevare a mostrei;
- persoana care va participa la încercări.

7.4 Înregistrarea modului de soluționare a reclamațiilor

Înregistrările reclamațiilor se fac de către specialiștii laboratorului, investigațiile și acțiunile corective întreprinse de laborator sunt menținute la Șef Laborator - Responsabil Calitate conform *PSM-8.4, Controlul înregistrărilor*.

Șef Laborator, inginer-chimist coordonator RSM- centralizează *Rapoartele de neconformitate pentru reclamație* și împreună cu specialiștii laboratorului inițiază acțiunile corective.

Răspunsul la reclamație laboratorul se obligă să-l dea în cel mai scurt timp, cel mult 1 lună. Obligatorietatea de a răspunde acestor reclamații aparține Șefului de Laborator și inginer – chimist coordonator RSM.

 Laboratorul central ape uzate	PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT TRATAREA RECLAMAȚIILOR	PSM – 7.9
		Ediția: 2/
		Revizia: 1
		Original
		Pagina nr. 6 din 6

După soluționarea reclamației și expedierea răspunsului către reclamant, laboratorul a stabilit un termen de 2 luni, în cazul când, reclamantul nu își exprimă dezacordul la răspunsul primit, laboratorul poate considera ca răspuns este acceptat și reclamația închisă.

7.4. Urmărirea eficacității

Urmărirea eficacității este etapa prin care laboratorul verifică dacă acțiunile corective stabilite după o reclamație au înlăturat acțiunea neconformă și dacă aceasta nu se mai repetă.

Anual, laboratorul urmărește:

- * dacă acțiunile corective au fost eficace;
- * dacă procedura este respectată;
- * dacă nu au mai apărut reclamații similare;
- * dacă personalul a fost instruit și respectă cerințele;
- * dacă clientul este satisfăcut.