



## KIT COMERCIAL PENTRU IMM • PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD (SOP)

## Reclamații, neconformități și relația cu clientul

Canalele de primire și înregistrarea reclamațiilor, clasificarea după severitate și termenele de răspuns, confirmarea către client, analiza cauzei și verificarea contractului, decizia comercială și răspunsul, acțiunea corectivă, compensațiile și limitele de aprobare, escaladarea, închiderea cazului și analiza tendințelor

| Controlul documentului | Date                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cod document           | SOP-COM-05                                                                                                                                                                            |
| Emitent editorial      | ThetaServ - THETADOR S.R.L.                                                                                                                                                           |
| Ediție și versiune     | Ediția 1 - Versiunea 1.0                                                                                                                                                              |
| Data elaborării        | 08.10.2026                                                                                                                                                                            |
| Categorie              | Comercial                                                                                                                                                                             |
| Domeniu                | Întreprinderi mici și mijlocii care vând bunuri sau servicii către alte firme (B2B), indiferent de domeniul de activitate                                                             |
| Conținut               | 7 capitole, 12 proceduri operaționale (P01–P12), 13 anexe (formulare, registru, matrice, modele de scrisori, plan de acțiune, tablou, checklisturi) și registrul de instrumente Excel |
| Gama                   | Kitul 5 din seria Comercial pentru IMM                                                                                                                                                |
| Revizuire              | La schimbări legale sau operaționale și cel puțin anual                                                                                                                               |

Versiune exemplu completată cu date fictive. Toate denumirile, persoanele, clienții, reclamațiile, sumele și costurile sunt fictive și au rol exclusiv demonstrativ. Versiunea Word livrată conține câmpurile goale, de completat.

Manual-cadru personalizabil, pentru relații între firme (B2B). Nu reprezintă consultanță juridică sau fiscală individualizată și nu stabilește răspunderea părților.

## Fișa de aprobare și reguli de utilizare

### Reguli de utilizare

- Kitul se aplică după completarea Anexei 1 (fișa de personalizare) și a Anexei 4 (severitatea și termenele de răspuns), cu canalele, termenele și limitele de compensație ale firmei.
- Câmpurile marcate [.....] se completează înainte de aprobarea internă.
- Registrul reclamațiilor, calculatorul de severitate, planul de acțiuni corective, calculul compensației și tabloul există și în registrul de instrumente Excel livrat cu kitul.
- Termenele din contractul cu clientul (de exemplu, timpii de intervenție) au prioritate față de termenele interne, dacă sunt mai scurte.
- Scrisorile către client (Anexele 5 și 8) și formularul de compensație (Anexa 9) se verifică juridic înainte de prima utilizare, în special formulările privind răspunderea.
- Kitul este destinat relațiilor cu firme. Reclamațiile clienților persoane fizice urmează regulile de protecție a consumatorilor și se tratează separat.

| Nivel                  | Marcaj de interpretare                                                               |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Obligație legală       | cerință derivată din actul normativ indicat în capitolul 3.0                         |
| Cerință operațională   | regulă internă stabilită prin acest kit (termene, severitate, limite de compensație) |
| Recomandare de control | măsură pentru trasabilitate, prevenirea repetării și protejarea relației cu clientul |

### Aprobarea internă

Procedura SOP-COM-05 a fost aprobată prin Decizia nr. 13 din 01.09.2026 a administratorului societății Exemplu Tehnic Service SRL și intră în vigoare la data de 01.09.2026.

Aprobat de: Gabriel Exemplu    Funcția: administrator    Data: 01.09.2026    Semnătura: exemplu fictiv

### Registrul reviziilor

| Versiune       | Data       | Conținutul reviziei                                                                                         | Aprobare                         |
|----------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1.0            | 08.10.2026 | Ediție inițială: procedura SOP-COM-05, procedurile P01–P12, Anexele 1–13 și registrul de instrumente Excel. | THETADOR S.R.L.                  |
| 1.0 – adoptare | 01.09.2026 | Exemplu fictiv: canalele, termenele, severitatea și limitele de compensație la Exemplu Tehnic Service SRL.  | Gabriel Exemplu – Decizia nr. 13 |

*Limitarea răspunderii. Manual-cadru care necesită adaptare. Materialul este un instrument de organizare internă a tratării reclamațiilor și neconformităților în relațiile dintre firme (B2B). Nu constituie aviz al unei autorități și nici consultanță juridică, fiscală sau contabilă individualizată. Modelele de răspuns și de compensație nu stabilesc răspunderea juridică a părților; răspunderea se determină potrivit contractului și legii. Pentru clienții persoane fizice (consumatori) se aplică reguli suplimentare de protecție a consumatorilor, care nu sunt tratate în acest kit. Pretențiile de despăgubire, cazurile cu vătămări sau pagube și litigiile se transmit unui specialist.*

*Notă editorială privind utilizarea instrumentelor de inteligență artificială. La elaborarea acestui material au fost utilizate, cu rol auxiliar, instrumente de inteligență artificială pentru structurare și redactare. Conținutul a fost verificat, adaptat și este asumat editorial de THETADOR S.R.L. (ThetaServ).*

## Cuprins operațional

| Secțiune | Conținut                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0      | Scop și obiectiv: probleme prevenite, obiective măsurabile, principii                 |
| 2.0      | Domeniu de aplicare: tipuri de reclamații, excluderi, adaptarea la dimensiunea firmei |
| 3.0      | Documente de referință (cadrul legal, standarde, documente interne)                   |
| 4.0      | Definiții, nivelurile de severitate și tipurile de compensație                        |
| 5.0      | Fluxul procesului, procedurile P01–P12, matricea risc–control, indicatorii            |
| 6.0      | Responsabilități: matricea rolurilor, delegarea                                       |
| 7.0      | Anexele 1–13 și registrul de instrumente Excel                                        |

### Fluxul pe etape și anexe

| Etapă                             | Proceduri     | Anexe                  |
|-----------------------------------|---------------|------------------------|
| Primire, înregistrare, severitate | P01, P02, P03 | Anexele 2, 3, 4        |
| Confirmare și analiză             | P04, P05      | Anexele 5, 6           |
| Decizie, răspuns, compensație     | P06, P07, P09 | Anexele 8, 9           |
| Acțiune corectivă și escaladare   | P08, P10      | Anexa 7                |
| Închidere, tendințe, raportare    | P11, P12      | Anexele 10, 11, 12, 13 |

## 1.0 SCOP ȘI OBIECTIV

### 1.1 Scop

Procedura stabilește cum se primesc, se înregistrează și se clasifică reclamațiile clienților, în ce termene se răspunde, cum se analizează cauza, cine decide asupra soluției și a compensației și cum se previne repetarea. Scopul este ca fiecare reclamație să aibă un responsabil, un termen și un răspuns argumentat, iar cauzele să fie eliminate, nu doar efectele.

### 1.2 Problemele pe care le previne

- reclamații primite pe telefon sau pe e-mail personal, care nu ajung în nicio evidență;
- cazuri fără responsabil și fără termen, la care clientul revine de mai multe ori;
- răspunsuri improvizate, care recunosc vina înainte de analiză sau promit compensații neaprobate;
- compensații acordate diferit de la un caz la altul, fără limită și fără calculul costului;
- aceleași cauze repetate, pentru că se remediază efectul, nu cauza;
- lipsa unei imagini lunare asupra numărului, costului și cauzelor reclamațiilor.

### 1.3 Obiective măsurabile

| Obiectiv               | Indicator                                                     | Țintă (stabilită de Administrator) |
|------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Evidență completă      | reclamații înregistrate / reclamații primite pe orice canal   | 100 %                              |
| Confirmare rapidă      | confirmări transmise în termen / reclamații                   | 100 %                              |
| Răspuns la termen      | răspunsuri finale în termen / reclamații                      | ≥ 95 %                             |
| Cauze eliminate        | reclamații cu aceeași cauză în 90 de zile                     | 0                                  |
| Compensații controlate | compensații aprobate la nivelul corect / compensații acordate | 100 %                              |

### 1.4 Principii

- **Orice reclamație se înregistrează.** Indiferent de canal, de ton sau de valoare; filtrarea se face după înregistrare, nu înainte.
- **Un singur responsabil pe caz.** Responsabilul răspunde de termen și de comunicarea cu clientul, chiar dacă analiza o fac alții.
- **Confirmarea nu este răspunsul.** Clientul află imediat că reclamația a fost primită, cine se ocupă și când primește răspunsul.
- **Faptele înaintea concluziei.** Nu se recunoaște și nu se neagă răspunderea înainte de analiza cauzei și a contractului.
- **Compensația are o limită și un aprobator.** Se acordă pe tipuri cunoscute, în limitele din Anexa 9, cu costul calculat.
- **Cauza se elimină, nu doar efectul.** Reclamațiile întemeiate cu cauze repetabile primesc o acțiune corectivă cu termen și verificarea eficacității.

## 4.0 DEFINIȚII, SEVERITATE ȘI COMPENSAȚII

### 4.1 Definiții

| Termen                       | Înțeles în acest kit                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reclamație</b>            | exprimarea nemulțumirii unui client față de un produs, un serviciu, o factură, un termen sau comportamentul personalului, pentru care se așteaptă un răspuns sau o soluție. |
| <b>Solicitare</b>            | cerere a clientului fără nemulțumire (programare, informație, ofertă); nu intră în registrul reclamațiilor.                                                                 |
| <b>Neconformitate</b>        | neîndeplinirea unei cerințe din contract, din specificație sau din procedura internă, constatată de client sau de firmă.                                                    |
| <b>Reclamație întemeiată</b> | reclamație pentru care analiza confirmă o neconformitate imputabilă firmei.                                                                                                 |
| <b>Corecție</b>              | remediarea efectului (repararea, refacerea, corectarea facturii).                                                                                                           |
| <b>Acțiune corectivă</b>     | măsura care elimină cauza, pentru ca neconformitatea să nu se repete.                                                                                                       |
| <b>Compensație</b>           | ce primește clientul peste corecție: reducere, serviciu gratuit, credit pentru servicii viitoare.                                                                           |
| <b>Reclamație repetată</b>   | reclamație cu aceeași categorie de cauză ca o altă reclamație din ultimele 90 de zile.                                                                                      |

### 4.2 Nivelurile de severitate (instrument de control)

| Nivel               | Criterii (oricare)                                                                               | Confirmare      | Prima acțiune                              | Răspuns final      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|--------------------|
| <b>S1 – critică</b> | activitatea clientului oprită; risc pentru siguranța persoanelor sau a bunurilor; pagube produse | 2 ore           | 4 ore – intervenție sau soluție provizorie | 2 zile lucrătoare  |
| <b>S2 – majoră</b>  | funcționare afectată parțial; defect repetat; valoare în discuție peste 1.000 lei                | 1 zi lucrătoare | 2 zile lucrătoare                          | 5 zile lucrătoare  |
| <b>S3 – minoră</b>  | fără efect asupra funcționării: întârziere, documente, factură, comunicare                       | 1 zi lucrătoare | după caz                                   | 10 zile lucrătoare |

Matricea completă, cu exemple și cu nivelul de informare a conducerii, este în Anexa 4. Termenele se stabilesc de fiecare firmă și nu pot fi mai lungi decât cele din contract.

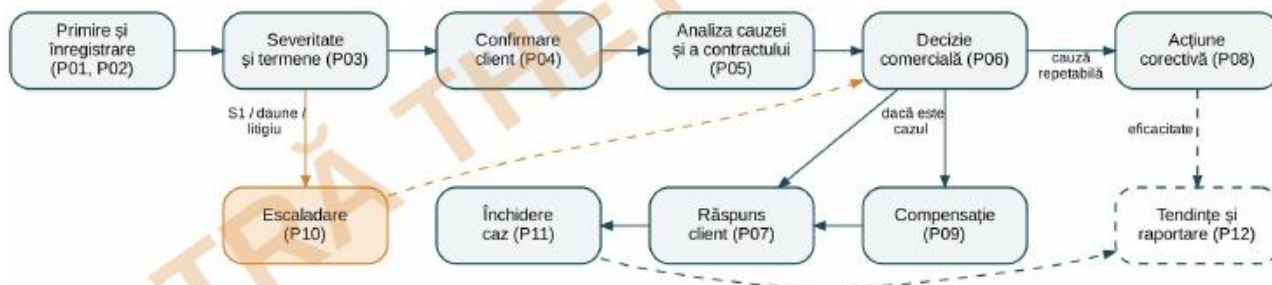
### 4.3 Tipurile de compensație

| Tip                                            | Când se folosește                                                        | Efect financiar                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Corecție gratuită (remediere, refacere)</b> | reclamație întemeiată, în garanție sau în obligațiile contractului       | cost intern (manoperă, materiale)              |
| <b>Serviciu gratuit sau nefacturat</b>         | neplăcere dovedită; intervenție cauzată de o greșeală proprie            | venit la care se renunță                       |
| <b>Reducere de preț</b>                        | serviciu prestat sub nivelul convenit; deranj semnificativ pentru client | factură de corecție; reduce marja contractului |
| <b>Credit pentru servicii viitoare</b>         | relație continuă; client care preferă servicii în locul banilor          | venit viitor redus                             |

Limitele de aprobare pentru fiecare tip sunt în Anexa 9. Despăgubirile pentru pagube nu sunt compensații comerciale; se tratează prin escaladare (P10).

## 5.0 DESCRIEREA DETALIATĂ A PROCESULUI

### 5.1 Fluxul procesului



Reclamațiile S1 declanșează imediat o acțiune la client și informarea Administratorului. Reclamațiile neîntemeiate primesc un răspuns argumentat și se închid fără acțiune corectivă. Pretențiile de despăgubire și amenințările cu litigiu trec prin escaladare (P10).

### 5.2 Rolurile din proces

| Rol                         | Răspundere principală                                                                                                                | Limită                                             |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Administrator</b>        | aprobă compensațiile peste limita managerului, decide în cazurile escaladate, aprobă acțiunile corective cu cost                     | nu răspunde clientului înainte de analiza cazului  |
| <b>Manager comercial</b>    | proprietarul procesului: numește responsabilul cazului, aprobă răspunsurile și compensațiile în limita sa, ține registrul și tabloul | nu depășește limita din Anexa 9                    |
| <b>Responsabil caz</b>      | de regulă responsabilul comercial al clientului: confirmă, coordonează analiza, redactează răspunsul, ține legătura cu clientul      | nu promite soluții sau compensații neaprobate      |
| <b>Responsabil execuție</b> | analiza tehnică la fața locului, corecția, propunerea și realizarea acțiunii corective                                               | nu discută cu clientul răspunderea sau compensația |
| <b>Financiar</b>            | calculează costul cazului și efectul compensației, emite documentele de corecție, avizează compensațiile în bani                     | nu decide singur asupra cazului                    |

### 5.3 P01 – Definiții și canalele de primire

|                              |                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cod / Scop</b>            | P01 – orice reclamație, primită pe orice canal, ajunge în același loc, iar solicitările obișnuite sunt separate de reclamații. |
| <b>Declanșator</b>           | mesaj, apel sau sesizare verbală a clientului                                                                                  |
| <b>Responsabil principal</b> | Orice angajat care primește sesizarea; Manager comercial                                                                       |
| <b>Termen</b>                | transmiterea în registru în aceeași zi lucrătoare (S1 – imediat)                                                               |
| <b>Formulare și dovezi</b>   | Anexa 2 – Formularul de reclamație; Anexa 1 – canalele                                                                         |
| <b>Corelări</b>              | Kitul 1 – P01 (triajul solicitărilor)                                                                                          |

| Nr. | Cine                     | Ce face                                                                                                                       | Când            | Formular / dovadă |
|-----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| 1   | <b>Manager comercial</b> | Stabilește canalele oficiale (adresă de e-mail dedicată, telefon, formular) și le comunică clienților în contract și pe site. | la implementare | Anexa 1           |
| 2   | <b>Orice angajat</b>     | Preia sesizarea primită pe orice canal, inclusiv verbal la client, și o transmite pe canalul oficial.                         | imediat         | Anexa 2           |

## 6.0 RESPONSABILITĂȚI

### 6.1 Matricea rolurilor: cine face / cine aprobă

Legendă: **E** = execută; **V** = verifică / este consultat; **A** = aprobă (un singur A pe activitate); **I** = este informat.

| Activitate                              | Responsabil caz | Manager comercial | Resp. execuție | Financiar   | Administrator |
|-----------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------------|
| Primire și înregistrare (P01, P02)      | E               | A                 | E (la client)  | —           | I (S1)        |
| Severitate și termene (P03)             | V               | A                 | V              | —           | I (S1)        |
| Confirmarea către client (P04)          | E               | A                 | —              | —           | —             |
| Analiza cauzei și a contractului (P05)  | E               | A                 | E              | —           | —             |
| Decizia și răspunsul (P06, P07)         | E               | A                 | V              | V           | I             |
| Acțiunea corectivă (P08)                | I               | V                 | E              | —           | A             |
| Compensație în limita managerului (P09) | E               | A                 | —              | V           | I             |
| Compensație peste limită (P09)          | E               | V                 | —              | V           | A             |
| Escaladare (P10)                        | I               | E                 | V              | V           | A             |
| Închidere și raportare (P11, P12)       | E               | A                 | I              | E (costuri) | I             |

### 6.2 Responsabilități pe roluri

| Rol                         | Responsabilități-cheie                                                                                       |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Administrator</b>        | aprobă compensațiile peste limită, acțiunile corective cu cost și deciziile în cazurile escaladate           |
| <b>Manager comercial</b>    | proprietarul procesului: registru, severitate, aprobarea răspunsurilor, compensații în limită, tablou, audit |
| <b>Responsabil caz</b>      | confirmarea, coordonarea analizei, verificarea contractului, răspunsul, închiderea                           |
| <b>Responsabil execuție</b> | constatarea tehnică, corecția, cauza principală, acțiunea corectivă                                          |
| <b>Financiar</b>            | costul cazului, efectul asupra marjei, documentele de corecție                                               |

### 6.3 Delegare și înlocuire

În absența Managerului comercial, reclamațiile se înregistrează și se clasifică de Alina Exemplu – responsabil comercial (exemplu fictiv), iar aprobările din limita managerului trec la Gabriel Exemplu – administrator (exemplu fictiv). Limitele de compensație nu se delegează în jos decât prin modificarea scrisă a Anexei 9.

## Anexa 2 — Formularul de reclamație

### EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM5-F02 | Se utilizează în: P01, P02 – la primirea fiecărei reclamații

|                              |                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Societatea / CUI</b>      | Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)             |
| <b>Departament / locație</b> | Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București |

|                                              |                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. reclamație / data și ora primirii</b> | REC-2026-013 / 22.09.2026, 08:50                                                                                                       |
| <b>Canal / preluat de</b>                    | telefon (dispecerat), confirmat de client prin e-mail la 09:40 / Alina Exemplu                                                         |
| <b>Client / persoana de contact</b>          | Depozit Model SRL / administratorul clientului (fictiv)                                                                                |
| <b>Contract / documente legate</b>           | contract 34 / PVA-2026-044 din 31.08.2026 – acceptat cu rezerve; rezerva (panta de scurgere la unitatea nr. 2) remediată la 03.09.2026 |
| <b>Locul</b>                                 | spațiul de birouri al depozitului, unitatea interioară nr. 2                                                                           |

#### A. Descrierea clientului (în cuvintele lui)

„Din nou curge apă din aparatul nr. 2, a doua oară după montaj. S-au udat câteva cutii cu dosare de pe raftul de dedesubt. Vrem o rezolvare definitivă și o reducere de 5 % din valoarea lucrării.”

#### B. Clasificare

Obiectul: ☒ calitatea lucrării ☐ termen ☐ factură ☐ documente ☐ comportament ☐ produs / echipament

|                                                    |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ce cere clientul</b>                            | remediarea definitivă; reducere de 5 % din valoarea lucrării (3.225 lei fără TVA)                 |
| <b>Dovezi primite</b>                              | 3 fotografii, transmise prin e-mail la 09:40                                                      |
| <b>Pagube declarate / pretenție de despăgubire</b> | nu – câteva cutii cu dosare umezite, fără pagube declarate / nu                                   |
| <b>Severitate și motiv</b>                         | S2 – defect repetat; valoare în discuție peste 1.000 lei                                          |
| <b>Termene</b>                                     | confirmare până la 23.09.2026; prima acțiune până la 24.09.2026; răspuns final până la 29.09.2026 |
| <b>Responsabil caz / escaladare</b>                | Tudor Demonstrativ / nu (Administrator informat la 22.09.2026)                                    |

Persoana care preia reclamația nu discută vina și nici compensația; consemnează faptele și cererea clientului.

#### Preluat de

Nume și prenume: Alina Exemplu

Funcția: responsabil comercial

Data: 22.09.2026

Semnătura: exemplu fictiv

#### Înregistrat – Manager comercial

Nume și prenume: Irina Modelescu

Funcția: manager comercial

Data: 22.09.2026

Semnătura: exemplu fictiv

Anexa 3 — Registrul reclamațiilor

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM5-F03 | Se utilizează în: P02, P03, P11 – la înregistrare și la fiecare etapă

|                       |                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Societatea / CUI      | Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)             |
| Departament / locație | Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București |

| Nr.          | Primire        | Client                   | Document    | Descriere                                                   | Obiect    | Sev. | Resp. caz       | Confirm.       | Termen răsp. | Răsp. | În termen | Întem. | Categoria cauzei        | Comp. (lei) | Cost intern (lei) | Aprobat comp.     | Închis |
|--------------|----------------|--------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|----------------|--------------|-------|-----------|--------|-------------------------|-------------|-------------------|-------------------|--------|
| REC-2026-009 | 12.08<br>10:15 | Hotel Exemplu SRL        | F-2026-0451 | tarif de urgență aplicat unei intervenții programate        | factură   | S3   | C. Exemplu      | 12.08<br>11:00 | 26.08        | 18.08 | da        | da     | Facturare               | 0           | 40                | —                 | 20.08  |
| REC-2026-010 | 25.08<br>09:30 | Showroom Exemplu SRL     | contract 31 | tehnician sosit cu 3 ore întârziere                         | termen    | S3   | T. Demonstrativ | 25.08<br>12:00 | 08.09        | 27.08 | da        | da     | Planificare             | 0           | 0                 | —                 | 28.08  |
| REC-2026-011 | 10.09<br>14:20 | Hotel Exemplu SRL        | OF-2026-040 | vizita de măsurători amânată de două ori                    | termen    | S3   | A. Exemplu      | 10.09<br>15:00 | 24.09        | 14.09 | da        | da     | Planificare             | 0           | 0                 | —                 | 18.09  |
| REC-2026-012 | 15.09<br>11:05 | Showroom Exemplu SRL     | contract 31 | zgomot la unitatea exterioară nr. 5                         | calitate  | S3   | T. Demonstrativ | 16.09<br>09:10 | 29.09        | 06.10 | NU        | nu     | În afara obligațiilor   | 0           | 190               | —                 | 07.10  |
| REC-2026-013 | 22.09<br>08:50 | Depozit Model SRL        | contract 34 | scurgere repetată de condens, unitatea nr. 2                | calitate  | S2   | T. Demonstrativ | 22.09<br>10:30 | 29.09        | 25.09 | da        | da     | Execuție                | 1.000       | 950               | Administrator     | 30.09  |
| REC-2026-014 | 29.09<br>16:40 | Magazin Demonstrativ SRL | OF-2026-033 | raport de punere în funcțiune netransmis                    | documente | S3   | T. Demonstrativ | 30.09<br>09:00 | 13.10        | 01.10 | da        | da     | Documente și comunicare | 0           | 50                | —                 | 02.10  |
| REC-2026-015 | 05.10<br>08:20 | Birouri Exemplu SRL      | contract 37 | unitatea din camera serverelor oprită după vizita din 02.10 | calitate  | S1   | A. Exemplu      | 05.10<br>08:35 | 07.10        | 07.10 | da        | da     | Execuție                | 380         | 190               | Manager comercial | 08.10  |

Termenul de răspuns se calculează în zile lucrătoare de la primire, după severitate (Anexa 4). REC-2026-015 (S1) a fost escaladat la primire; compensația lui este intervenția nefacturată. Varianta cu formule se află în registrul Excel, foaia COM5-F03.

## Anexa 4 — Matricea de severitate și termenele de răspuns

### EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM5-F04 | Se utilizează în: P03 – aprobată de Administrator; revizuită anual

|                              |                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Societatea / CUI</b>      | Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)             |
| <b>Departament / locație</b> | Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București |

| Nivel               | Criterii (oricare)                                                                               | Exemple                                                                      | Confirma<br>re  | Prima<br>acțiune  | Răspuns<br>final   | Informare                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|
| <b>S1 – critică</b> | activitatea clientului oprită; risc pentru siguranța persoanelor sau a bunurilor; pagube produse | răcire oprită în camera serverelor; scurgere de apă pe echipamente electrice | 2 ore           | 4 ore             | 2 zile lucrătoare  | Administrator – imediat          |
| <b>S2 – majoră</b>  | funcționare afectată parțial; defect repetat; valoare în discuție peste 1.000 lei                | aceeași defecțiune a doua oară; o unitate din mai multe nefuncțională        | 1 zi lucrătoare | 2 zile lucrătoare | 5 zile lucrătoare  | Administrator – în ziua primirii |
| <b>S3 – minoră</b>  | fără efect asupra funcționării                                                                   | întârziere, factură greșită, document lipsă, comunicare                      | 1 zi lucrătoare | după caz          | 10 zile lucrătoare | tabloul lunar                    |

### Reguli de aplicare

- Termenele din contract (timpi de intervenție, de remediere) se aplică dacă sunt mai scurte.
- În caz de dubiu se alege nivelul mai sever; nivelul se poate crește, dar nu se scade fără motiv scris.
- Răspunsul intermediar este obligatoriu dacă răspunsul final nu poate fi dat în termen; se transmite înainte de expirarea termenului și indică noua dată.
- Escaladare la Administrator (P10), indiferent de nivel: pretenție de despăgubire; amenințare cu rezilierea sau cu litigiul; a treia reclamație a aceluiași client în 90 de zile; client strategic.

Varianta cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM5-F04.

#### Întocmit – Manager comercial

Nume și prenume: Irina Modelescu

Funcția: manager comercial

Data: 28.08.2026

Semnătura: exemplu fictiv

#### Aprobat – Administrator

Nume și prenume: Gabriel Exemplu

Funcția: administrator

Data: 01.09.2026

Semnătura: exemplu fictiv

## Anexa 7 — Planul de acțiune corectivă

### EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM5-F07 | Se utilizează în: P08 – pentru reclamațiile întemeiate cu cauză repetabilă

|                       |                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Societatea / CUI      | Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)             |
| Departament / locație | Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București |

|                           |                                                                                                               |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nr. plan / sursa          | AC-2026-005 / REC-2026-013; extins la 07.10.2026 după REC-2026-015 (aceeași categorie de cauză)               |
| Cauza principală          | verificarea finală incompletă la punerea în funcțiune, la remedieri și la vizitele de mentenanță              |
| Cost estimat / aprobat de | 1.900 lei (instruire 4 tehnicieni × 4 h; verificări la 3 clienți) / Gabriel Exemplu, 30.09.2026 și 07.10.2026 |

| Nr. | Acțiune                                                                                                                                                        | Responsabil      | Termen     | Realizat la | Stare      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|------------|
| 1   | Revizuirea checklistului IT-05: test de evacuare a condensului 30 de minute la sarcină și test funcțional final cu clientul, la montaj și la orice remediere   | Dan Demonstrativ | 02.10.2026 | 01.10.2026  | realizat   |
| 2   | Instruirea celor 4 tehnicieni pe checklistul revizuit                                                                                                          | Dan Demonstrativ | 09.10.2026 | —           | în curs    |
| 3   | Verificarea celorlalte 3 unități cu pompă de condens montate în 2026                                                                                           | Dan Demonstrativ | 23.10.2026 | —           | planificat |
| 4   | Extindere după REC-2026-015: la vizitele de mentenanță, pornirea și verificarea fiecărei unități înainte de plecare, consemnate în raport și semnate de client | Dan Demonstrativ | 16.10.2026 | —           | planificat |
| 5   | Verificarea eficacității: nicio reclamație cu cauza „verificare finală incompletă”                                                                             | Irina Modelescu  | 31.12.2026 | —           | planificat |

Acțiunea corectivă se încheie numai după verificarea eficacității. Dacă aceeași cauză reapare înainte de termen, planul se redeschide și se extinde, ca în cazul REC-2026-015.

Varianta cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia COM5-F07.

#### Responsabil execuție

Nume și prenume: Dan Demonstrativ

Funcția: responsabil execuție

Data: 30.09.2026

Semnătura: exemplu fictiv

#### Aprobat – Administrator

Nume și prenume: Gabriel Exemplu

Funcția: administrator

Data: 07.10.2026

Semnătura: exemplu fictiv

## Anexa 9 — Formularul de aprobare a compensației

### EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: COM5-F09 | Se utilizează în: P09 – înainte comunicării oricărei compensații

|                              |                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Societatea / CUI</b>      | Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)             |
| <b>Departament / locație</b> | Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București |

#### A. Cerere și propunere

|                                |                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reclamația / client</b>     | REC-2026-013 / Depozit Model SRL – contract 34 (instalare, 64.500 lei fără TVA)                                                                       |
| <b>Ce cere clientul</b>        | reducere de 5 % din valoarea lucrării – 3.225 lei                                                                                                     |
| <b>Propunerea și motivarea</b> | reducere comercială de 1.000 lei prin factură de corecție (vizita din 26.10 face parte din corecție); defect repetat, deranj, potențial de mentenanță |

#### B. Costul cazului și efectul asupra marjei contractului

| Element                                   | Valoare (lei)   | Observații                                             |
|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|
| Venitul contractului                      | 64.500          | fără TVA                                               |
| Costul realizat înainte de reclamație     | 45.537          | marjă 29,4 % (Kitul 4)                                 |
| Costul corecției (manoperă și pompă)      | 950             | Anexa 6                                                |
| Vizita de verificare (estimare)           | 190             | 2 h × 95 lei                                           |
| Compensația propusă                       | 1.000           | reduce venitul                                         |
| Venitul după compensație / costul total   | 63.500 / 46.677 |                                                        |
| <b>Marja contractului după reclamație</b> | <b>26,5 %</b>   | sub marja minimă de 30 % – decizie a Administratorului |
| <b>Costul total al cazului</b>            | <b>2.140</b>    | corecție + vizită + compensație                        |

#### C. Limite și aprobare

| Valoarea compensației pe caz (cumulat) | Aprobă            | Aviz                           |
|----------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| până la 500 lei                        | Manager comercial | —                              |
| peste 500 lei, până la 5.000 lei       | Administrator     | Financiar                      |
| peste 5.000 lei sau orice despăgubire  | Administrator     | avocat; asigurătorul, după caz |

| Rol               | Aviz / decizie                                          | Data       | Semnătura      |
|-------------------|---------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Responsabil caz   | propune 1.000 lei                                       | 24.09.2026 | exemplu fictiv |
| Financiar         | favorabil; factura de corecție confirmată cu contabilul | 24.09.2026 | exemplu fictiv |
| Manager comercial | peste limita proprie – înaintează cu recomandare        | 24.09.2026 | exemplu fictiv |
| Administrator     | aprobă 1.000 lei; nu se acceptă 5 %                     | 24.09.2026 | exemplu fictiv |

Varianța cu formule: registrul Excel, foaia COM5-F09. Formulările din scrisoarea care comunică compensația se verifică juridic înainte de prima utilizare.