SYSTEMA CERTIFICARI SRL
Tîrgu Mureş

POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAŢIILOR ŞI APELURILOR

COD: P-04-SCS

APROBAT
Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU

Exemplar nr:
Editia: 1/05.03.2018
Revizia: 4/20.05.2022

ELABORAT
Manager Calitate
FĂRCAȘ RĂZVAN

VERIFICAT
Director de Certificare
SZOVERFI BOTOND

Această copie este difuzată controlat **DA ☐** **NU ☐**

Notă:
Documentul de față este proprietatea **SYSTEMA CERTIFICARI SRL** și este protejat prin drepturile de copyright. Orice copiere a acestui document sau reproducerea sa parțială este permisă numai cu acordul scris al **SYSTEMA CERTIFICARI SRL - Târgu Mureş.**

LISTA DE DIFUZARE

Ex. nr.	Locul difuzării	Persoanele care utilizează documentul			Observații
		Funcția	Nume, prenume	Data Semnătura	
1.		Director General	AIFTIMIEI CLAUDIU		
2.		Director de Certificare	SZOVERFI BOTOND		
3.		Manager Calitate	FĂRCAȘ RĂZVAN		

INDICATORUL REVIZIILOR ȘI APROBĂRILOR

Nr. Crt.	Data	Ed./ Rev	Descrierea sumară a modificării	Nume, prenume, semnătura		
				Elaborat Manager Calitate	Verificat Director de Certificare	Aprobat Director General
1.	05.03.2018	1/0	Elaborarea în Ed.1 / Rev.0	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU
2.	12.03.2019	1/1	Elaborarea în Ed.1 / Rev.1	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU
3.	24.02.2020	1/2	Elaborarea în Ed.1 / Rev.2	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU
4.	12.07.2021	1/3	Elaborarea în Ed.1 / Rev.3	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU
5.	20.05.2022	1/4	Elaborarea în Ed.1 / Rev.4	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU

1. SCOP

Asigurarea de către SYSTEMA a eficacității procesului de tratare a apelurilor și reclamațiilor și astfel, menținerea încrederii părților interesate în activitățile de auditare şi certificare a sistemelor de management.

2. REFERINŢE

- ISO/IEC 17021-1:2015 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organism care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management

3. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei politici se aplică în cadrul SYSTEMA pentru stabilirea cadrului general privind tratarea apelurilor și reclamațiilor primite în scopul aplicării corecțiilor privind neconformitățiile identificate în procesul de certificare (erori, omisiuni, conduită inadecvată etc.), precum și a acțiunilor corective pentru eliminarea cauzelor acestora astfel încât să se păstreze încrederea părților interesate în procesul de certificare.

4. DEFINIŢII ŞI ABREVIERI

Se vor utiliza definiţiile din ISO 9000 şi ISO / CEI 17011.

SYSTEMA - organism de certificare sisteme de management *SYSTEMA CERTIFICARI SRL*

5. POLITICA

5.1 Managementul SYSTEMA acordă o atenţie deosebită reclamaţiilor şi apelurilor depuse de către solicitanții de certificare, deținătorii de certificate şi alte părți interesate, considerându-le unul din principalele mijloace de realizare a feedback-ului cu aceştia.

5.2 Pentru a demonstra tuturor utilizatorilor certificării integritatea și credibilitatea, SYSTEMA are documentate și implementate proceduri care asigură un echilibru adecvat între principiile transparenței, confidențialității și capacității de răspuns la apeluri și reclamații.

5.3 Reclamaţiile se rezolvă la nivelul managementului executiv. SYSTEMA este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru a valida reclamaţiile.

5.4 Apelurile formulate cu privire la o decizie a Comitetului de Certificare sunt analizate şi rezolvate la nivelul superior al SYSTEMA de către Comisia de Apel.

5.5 La tratarea reclamaţiilor şi apelurilor se ţine cont de următoarele aspecte:

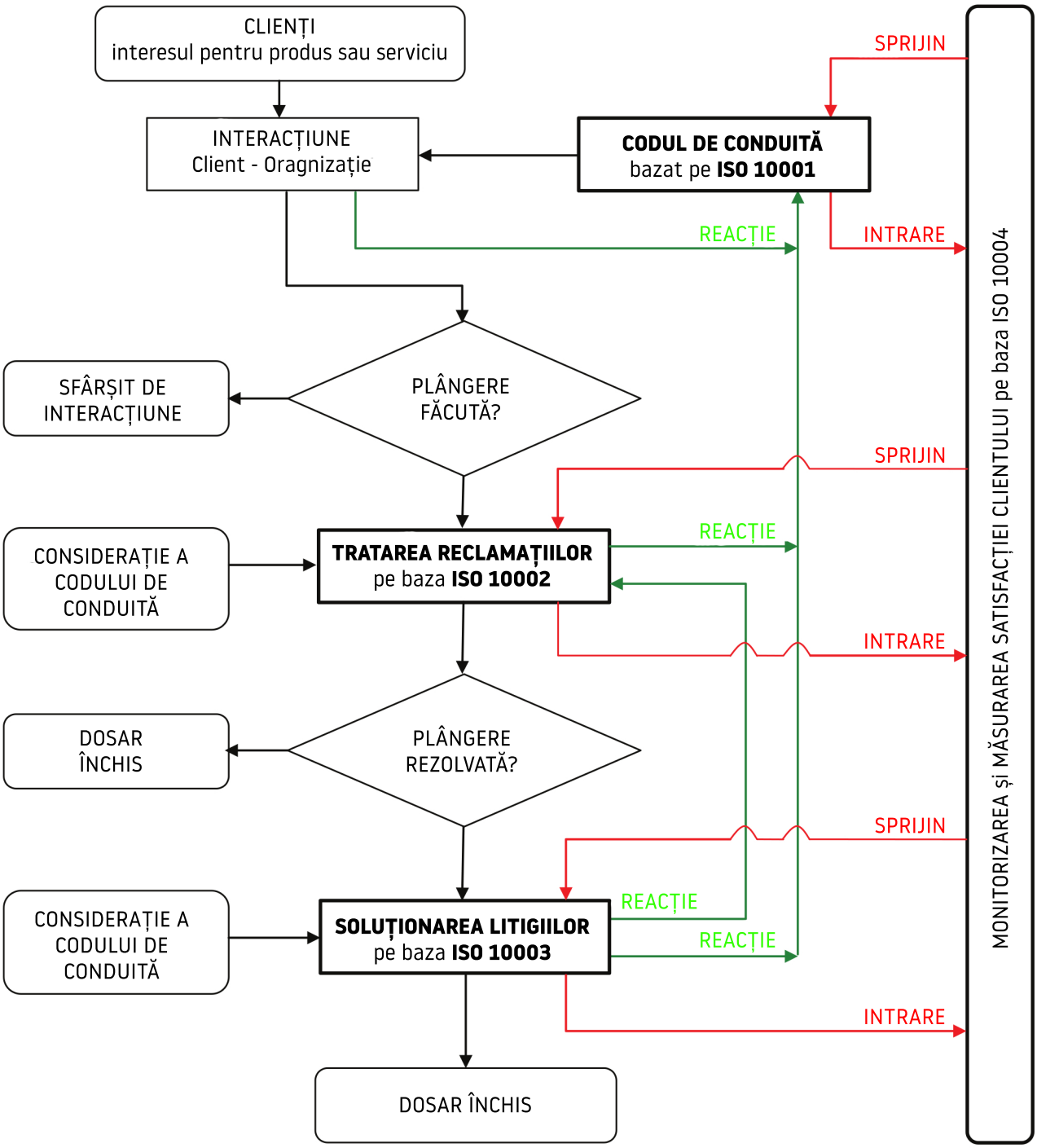

Figura A.1 - Interrelația dinstre ISO 10001, prezentul document, ISO 10002 și ISO 10003

a) Solicitanţii certificării sau organizaţiile certificate de SYSTEMA nu sunt împiedicaţi sub nici o formă să facă uz de aceste căi de atac şi nici nu vor fi influenţaţi în sensul renunţării la ele;
b) Reclamațiile şi apelurile sunt primite şi înregistrate cu promptitudine;
c) Analizarea şi rezolvarea lor se face în timp rezonabil, de maxim 60 de zile;
d) Persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamațiile şi apelurile sunt competente şi total independente față de cauza judecată;
e) Hotărârile luate ca urmare a analizei reclamațiilor şi apelurilor sunt aduse la cunoştința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari şi fără echivoc, urmărindu-se rezolvarea situației conflictuale la nivelul SYSTEMA;
f) Garantarea că investigarea și luarea deciziei referitoare la apeluri și reclamații nu are ca rezultat nici o acțiune discriminatorie asupra apelantului/reclamantului.

5.6 Rezultatele reclamațiilor şi apelurilor sunt analizate periodic de către managementul SYSTEMA şi vor fi folosite ca bază pentru îmbunătățirea activității SYSTEMA.

20.05.2022

Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU