

SYSTEMA CERTIFICARI SRL
Tîrgu Mureș

POLITICA PRIVIND CALITATEA

COD: P-01-SCS

APROBAT
Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU

Exemplar nr:
Editia: 1/05.03.2018
Revizia: 5/20.06.2023

ELABORAT
Manager Calitate
VLAS CRISTINA

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 - Tîrgu Mureș**.

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND CALITATEA COD: P-01-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 2 din 6

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	VLAS CRISTINA		

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND CALITATEA COD: P-01-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 3 din 6

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
6.	20.06.2023	1/5	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 5	VLAS CRISTINA	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU

 SYSTEMA[®] CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND CALITATEA COD: P-01-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 4 din 6

POLITICA PRIVIND CALITATEA

Prin activitatea pe care o desfășoară, *SYSTEMA CERTIFICARI SRL* are în vedere satisfacerea cerințelor tuturor participanților la activitate: acționari, angajați, furnizori, comunitate și clienți, utilizând și administrând politicile și procedurile proprii, în mod nediscriminatoriu, fără a împiedica, descuraja sau condiționa accesul solicitanților la serviciile de certificare, de cerințe exagerate de natură financiară sau de altă natură (mărimea, calitatea de membru al unei asociații sau grup, numărul de furnizori deja certificați etc.)

Principalul obiectiv al *SYSTEMA CERTIFICARI SRL* este obținerea satisfacției clienților săi, în condițiile respectării cerințelor și reglementărilor privind certificarea conformității sistemelor de management.

De asemenea, un obiectiv prioritar este menținerea acreditării *SYSTEMA CERTIFICARI SRL* ca organism de certificare a sistemelor de management al calității în conformitate cu **ISO 9001:2015**, a sistemelor de management al mediului în conformitate cu **ISO 14001:2015**, a sistemelor de management al sănătății și securității în muncă în conformitate cu **ISO 45001:2018**, a sistemelor de management al siguranței alimentelor în conformitate cu **ISO 22000:2018**, a sistemelor de management al securității informației în conformitate cu **ISO/IEC 27001:2022** și a sistemelor de management al calității dispozitivelor medicale în conformitate **ISO 13485:2016**, organismul de acreditare trebuie să fie semnat al EA-MLA (European co-operation for Accreditation-multilateral agreement).

În acest context, ne propunem ca serviciile pe care le oferim să îndeplinească următoarele cerințe:

- să satisfacă cerințele și așteptările clienților și ale celorlalți participanți la afacere;
- să fie conforme cu cerințele specificate de către organismul de acreditare, prevăzute în contracte, standarde sau în alte specificații;
- să respecte reglementările aplicabile, în vigoare;
- să aibă un preț competitiv, care să aducă profit pentru acționari și să permită un salariu motivant pentru angajați;
- să confere o imagine de excelentă societății *SYSTEMA CERTIFICARI SRL*.

Pentru a atinge acest nivel de competitivitate și eficiență, în calitate de Director General al *SYSTEMA CERTIFICARI SRL* solicit fiecărui angajat să fie responsabil pentru calitatea muncii pe care o prestează și pentru calitatea serviciilor, în acord cu valorile *SYSTEMA CERTIFICARI SRL*.

VALORILE FIRMEI

Automotivare continuă

- Înțelegem că datoria Firmei este să ne recompenseze pentru lucrurile bune făcute și nu să ne motiveze să ne facem treaba. Și asta dintr-un motiv foarte simplu: motivarea există (sau nu) în noi și doar noi o putem găsi.
- Să te automotivezi înseamnă să te trezești cu plăcere să mergi la lucru, să te simți norocos că faci ceea ce faci, să te rupi greu de munca ta, să fii mândru de rezultatele tale, să-ți asumi

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Țirgu Mureș	POLITICA PRIVIND CALITATEA COD: P-01-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 5 din 6

personal eșecurile, să ai încredere în tine. Toate cele de mai sus nu pot fi obținute cu bani mai mulți primiți de la Firmă.

- Tu trebuie să fii propria ta locomotivă, care să te tragă înainte în zilele bune și în zilele proaste. Da, toți avem și zile mai proaste, dar dacă numărul lor îl depășește pe cel al zilelor bune poate că acesta nu este postul sau Firma potrivită pentru tine.
- Oricum, nu te aștepta sa-ți găsești motivația în fiecare zi, uneori aceasta lipsește când ai mai multă nevoie de ea. În acele momente bazează-te pe disciplină. Fă ceea ce știi că trebuie să faci.
- Fiecare dintre noi este responsabil pentru propria fericire, pe care este îndreptățit și dator să o caute unde crede de cuviință. Nu aștepta acest lucru de la șeful, colegii sau clienții tăi.

Dedicare totală

- Interesele Firmei au prioritate pentru noi și nu le vom neglija pentru niciun motiv, indiferent de natura acestuia. Este mai mult o atitudine de disponibilitate și dedicare totală pentru Firmă și mai puțin un efort propriu-zis de muncă. Ne asumăm asta pentru că știm că lucrurile serioase nu se pot face cu jumătăți de măsură.
- Când luăm o decizie care presupune un potențial conflict de interese între noi și Firmă ne asigurăm că interesul Firmei va prevala în fața interesului propriu sau de grup.
- Fiecare dintre noi își oferă suportul necondiționat colegilor noștri pentru că știm că împreună putem face lucrurile mai repede, mai bine și cu un efort mai mic.

Performanță susținută

- În ziua de azi, performanța este singura opțiune a unei firme care vrea să supraviețuiască și, mai mult decât atât, să se dezvolte. Iar aceasta se poate face doar cu oameni foarte buni.
- Pentru noi, performanța înseamnă un loc de muncă minunat. De ce? Pentru că ajungem să ne iubim locul de muncă nu datorită cafelei bune, pauzelor la discreție sau salariului plătit mereu la timp, ci pentru că oriunde ne-am uita vedem alături colegi lângă care ne putem dezvolta.
- Cu siguranță, la sfârșitul zilei, cifrele sunt cele care contează. La noi în Firmă se fac targetele.
- Pe lângă cifre, să fii performant înseamnă: să fii modest, integru, ordonat, disciplinat, proactiv, paranoic când analizezi riscurile, capabil să iei decizii, obsedat de îmbunătățire continuă, responsabil când lucrurile nu merg bine, capabil să alegi soluția cea mai bună și nu neapărat a ta.

Calitate ireproșabilă

- Este elementul pe care s-a bazat dezvoltarea noastră ca și firmă și principala diferență între noi și concurență.
- Tot ceea ce facem noi ca și Firmă trebuie să fie de o calitate ireproșabilă, din punct de vedere al soluțiilor, prezentării și al serviciilor de livrare.
- Calitate înseamnă ortografie, zâmbet pe buze, soluții eficace, aranjare în pagină, tonul adresării, font folosit, bun gust vestimentar, spațiere corectă între cuvinte, mașina curată, formula de răspuns la telefon, punctuație, promptitudine, birou ordonat, exprimare corectă, consecvență și multe altele.
- Este datoria fiecăruia dintre noi să vegheze că doar produse și servicii de calitate pleacă din Firmă și să semnaleze orice abatere în vederea inițierii de acțiuni corective. Asta înseamnă

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND CALITATEA COD: P-01-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 6 din 6

că oricine găsește o problemă de calitate are datoria să intervină activ în eliminarea acelei probleme, chiar dacă nu are nimic de-a face cu postul său de zi cu zi. Eventualele probleme de calitate nu se găsesc din întâmplare, ele se caută activ de fiecare dintre noi, în vederea eliminării.

Clienți încântați

- Impresia foarte bună pe care și-o formează clienții lucrând cu noi este un element definitoriu al succesului nostru trecut, prezent și viitor. Este posibil ca pe parcursul colaborării cu unii clienți, din diferite motive lucrurile să nu meargă chiar bine, iar clienții să-și formeze o impresie proastă despre noi. Niciodată nu vom lăsa lucrurile așa, ci vom face tot ce trebuie pentru ca, în final, clienții să fie cel puțin mulțumiți, deși scopul nostru este să-i lăsăm încântați.
- Impresia clienților despre noi este singura care contează cu adevărat pentru noi. De ce? Pentru că depindem 100% de părerea clienților despre noi. Acest fapt îl considerăm normal, nicidecum frustrant, pentru că suntem profesioniști.
- Pentru noi, un client mulțumit este întotdeauna mai important decât maximizarea profitului dintr-o tranzacție cu acel client.

De asemenea se vor aloca toate resursele necesare pentru instruirea pe o bază continuă a personalului implicat în fazele procesului de certificare și consolidarea prestigiului și imaginii SYSTEMA CERTIFICARI SRL profesionalismul acestuia.

Angajații au responsabilitatea de a realiza în totalitate cerințele specificate pentru certificarea sistemelor de management. Datele rezultate din măsurarea performanțelor să fie utilizate pentru aplicarea îmbunătățirii continue a activităților.

Solicit implicarea tuturor angajaților în activitățile de îmbunătățire continuă a calității serviciilor oferite clienților, considerând că instruirea permanentă și comunicarea eficientă sunt condiții esențiale pentru menținerea la cote ridicate a competitivității și satisfacerii cerințelor clienților, constituind o obligație pentru angajații *SYSTEMA CERTIFICARI SRL*.

În vederea realizării acestei politici, *SYSTEMA CERTIFICARI SRL* și-a stabilit obiectivele calității managementului, activitățile firmei desfășurându-se într-un sistem de management al calității în conformitate cu prevederile standardelor internaționale ISO 9001:2015 și ISO/IEC 17021-1:2015.

Data: 20.06.2023

Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU