

SYSTEMA CERTIFICARI SRL
Târgu Mureș

POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

COD: P-04-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 - Târgu Mureș**.

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 2 din 7

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 TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023 Pagina 3 din 7
--	--	--

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

1. SCOP

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023 Pagina 4 din 7

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

2. REFERINȚE

- 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 neconformitățile 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. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Se vor utiliza definițiile din ISO 9000 și ISO / CEI 17011.

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

5. POLITICA

5.1 Managementul SYSTEMA acordă o atenție deosebită reclamațiilor și apelurilor depuse de către solicitanții de certificare, deținătorii de certificate și alte părți interesate, considerându-le unul din principalele mijloace de realizare a feedback-ului cu aceștia.

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 Reclamațiile se rezolvă la nivelul managementului executiv. SYSTEMA este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru a valida reclamațiile.

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

5.5 La tratarea reclamațiilor și apelurilor se ține cont de următoarele aspecte:

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023 Pagina 5 din 7

- a) Solicitanții certificării sau organizațiile certificate de SYSTEMA nu sunt împiedicați sub nici o formă să facă uz de aceste căi de atac și nici nu vor fi influențați în sensul renunțării la ele;
- b) Reclamațiile și apelurile sunt primite și înregistrate cu promptitudine;
- c) Analizarea și rezolvarea lor se face în timp rezonabil, de maxim 60 de zile;
- d) Persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamațiile și apelurile sunt competente și total independente față de cauza judecată;
- e) Hotărârile luate ca urmare a analizei reclamațiilor și apelurilor sunt aduse la cunoștința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și 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.

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023 Pagina 6 din 7
--	--	--

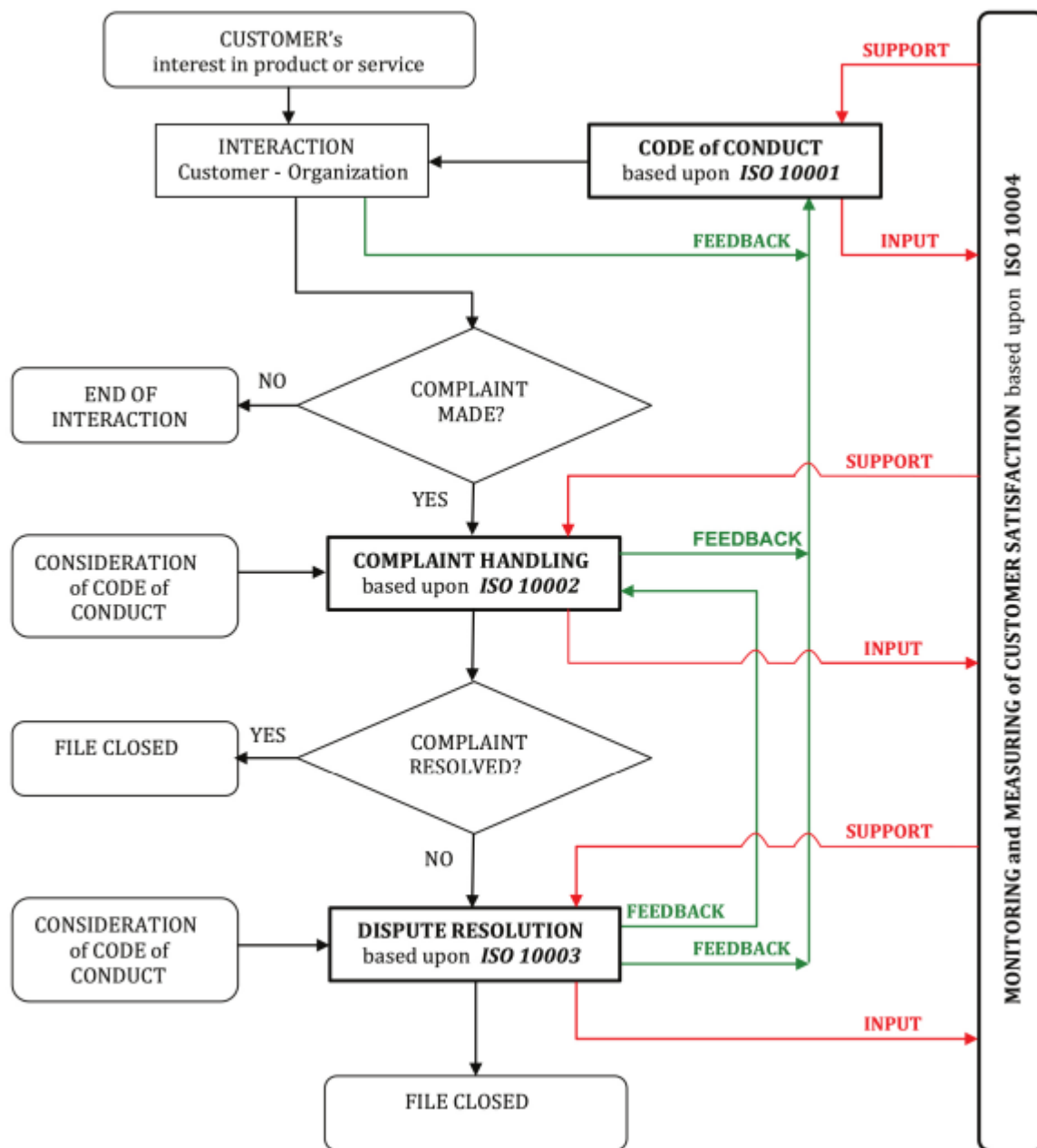


Figure A.1 — Interrelationship of ISO 10001, this document, ISO 10003 and ISO 10004

 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICARI SRL Tîrgu Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-04-SCS	Exemplar: Ediția: 1/05.03.2018 Revizia: 5/20.06.2023
		Pagina 7 din 7

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

20.06.2023

Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU