 SYSTEMA® CERTIFICĂM PERFORMANȚA SYSTEMA CERTIFICĂRI SRL Târgu-Mureș	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	Ediția: 2/15.07.2025 Revizia: 0/15.07.2025
	COD: P-SYS-04	Pagina 1 din 4

POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR COD: P-SYS-04

APROBAT
 Adunarea Generală a Acționarilor

.....

Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU

Exemplar nr:
Ediția: 2/15.07.2025
Revizia: 0/15.07.2025

ELABORAT
Manager Calitate
Valea Valentina

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.

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	FĂRCAȘ RĂZVAN	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU
7.	15.07.2025	2/0	Elaborarea în Ed.2/ Rev. 0	VALEA VALENTINA	SZOVERFI BOTOND	AIFTIMIEI CLAUDIU

1. SCOP

SYSTEMA asigură eficacitatea procesului de tratare a apelurilor și reclamațiilor, garantând astfel menținerea încrederii părților interesate în activitățile de audit și certificare a sistemelor de management.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei politici se aplică în cadrul SYSTEMA pentru stabilirea cadrului general de gestionare a apelurilor și reclamațiilor, în scopul:

- aplicării corecțiilor privind neconformitățile identificate în procesul de certificare (erori, omisiuni, conduită inadecvată etc.);
- implementării acțiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor acestor neconformități;
- astfel încât să se mențină încrederea părților interesate în procesul de certificare.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

ISO/IEC 17021-1:2015 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1 Definiții

Pentru scopurile prezentei politici, se vor adopta definițiile și termenii utilizați în standardele ISO 9000 și ISO/IEC 17011.

4.2 Prescurtări

SYSTEMA - Organismul de certificare SYSTEMA CERTIFICARI SRL

5. POLITICA

Managementul SYSTEMA acordă o atenție deosebită reclamațiilor și apelurilor transmise de solicitanții de certificare, deținătorii de certificate și alte părți interesate, considerând aceste mecanisme ca fiind unul dintre principalele mijloace de obținere a feedback-ului.

Pentru a demonstra integritatea și credibilitatea certificării, SYSTEMA are documentate și implementate proceduri care asigură un echilibru între transparență, confidențialitate și capacitatea de răspuns la apeluri și reclamații.

Reclamațiile sunt analizate și soluționate la nivelul managementului executiv. SYSTEMA este responsabil pentru colectarea și verificarea informațiilor necesare pentru validarea reclamațiilor.

Apelurile referitoare la deciziile Comitetului de Certificare sunt analizate și soluționate de Comisia de Apel, la nivel superior al SYSTEMA.

La tratarea reclamațiilor și apelurilor se respectă următoarele principii:

- solicitanții sau organizațiile certificate nu pot fi împiedicați să utilizeze aceste căi de atac și nu vor fi influențați să renunțe la ele;
- reclamațiile și apelurile sunt înregistrate prompt la primire;
- analiza și soluționarea se realizează într-un interval rezonabil, de maximum 60 de zile;
- persoanele desemnate pentru soluționare sunt competente și independente față de cauza evaluată;
- deciziile adoptate sunt comunicate clientului rapid, clar și fără echivoc, urmărindu-se soluționarea conflictului la nivelul SYSTEMA;

- procesul de investigare și luare a deciziei nu generează niciun fel de discriminare asupra apelantului sau reclamantului.

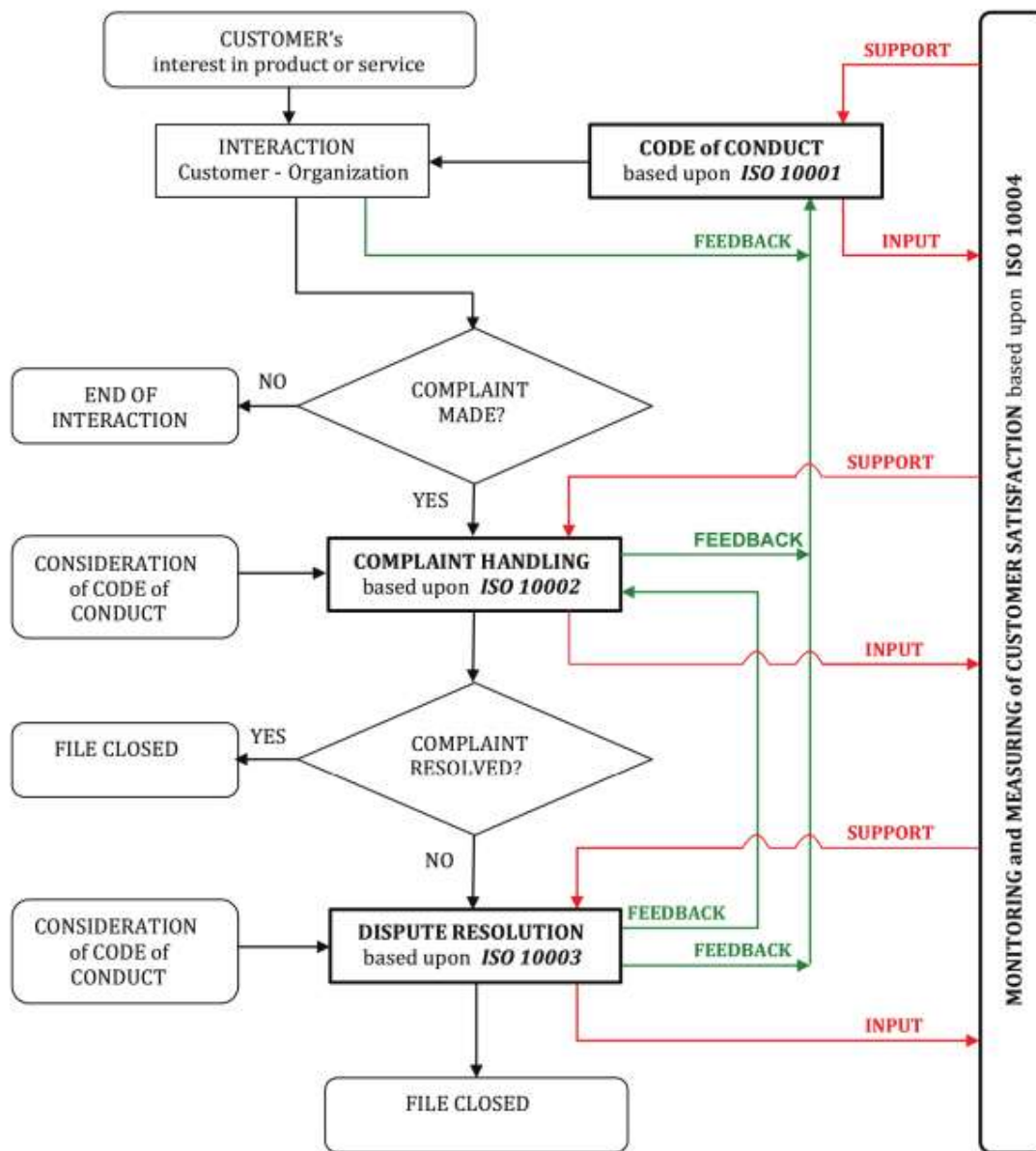


Figure A.1 — Interrelationship of ISO 10001, this document, ISO 10003 and ISO 10004

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

15.07.2025

Director General
Aiftimiei Claudiu