POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAŢIILOR ŞI APELURILOR
COD: P-SYS-04

APROBAT
Adunarea Generală a Acţionarilor
……

Director General
AIFTIMIEI CLAUDIU

Exemplar nr:
Ediția: 2/15.07.2025
Revizia: 1/11.05.2026

ELABORAT	VERIFICAT
Manager Calitate	Director de Certificare
Valea Valentina	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.

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
8.	11.05.2026	2/1	Elaborarea în Ed.2/ Rev. 1	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

Prezenta politică se aplică tuturor activităților de audit și certificare a sistemelor de management desfășurate de SYSTEMA CERTIFICĂRI SRL și stabilește cadrul general pentru primirea, înregistrarea, evaluarea și tratarea apelurilor și reclamațiilor provenite de la solicitanții de certificare, organizațiile certificate și alte părți interesate.

Tratarea apelurilor și reclamațiilor are ca scop soluționarea obiectivă și imparțială a acestora, identificarea și implementarea, după caz, a corecțiilor și acțiunilor corective necesare, precum și menținerea încrederii părților interesate în integritatea procesului 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 aplică termenii și definițiile relevante din ISO/IEC 17021-1:2015, precum și din celelalte documente normative aplicabile activităților de certificare desfășurate de SYSTEMA CERTIFICĂRI SRL.

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.

SYSTEMA este responsabilă pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamațiilor. Analiza și soluționarea reclamațiilor se realizează de persoane competente, desemnate în acest scop, care nu au fost implicate în activitățile care fac obiectul reclamației. Deciziile privind reclamațiile sunt luate, analizate sau aprobate de persoane care asigură independența și imparțialitatea procesului de soluționare.

SYSTEMA este responsabilă pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamațiilor. Analiza și soluționarea reclamațiilor se realizează de persoane competente, desemnate în acest scop, care nu au fost implicate în activitățile care fac obiectul reclamației. Deciziile privind reclamațiile sunt luate, analizate sau aprobate de persoane care asigură independența și imparțialitatea procesului de soluționare.

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;
- pe parcursul procesului de tratare a apelurilor și reclamațiilor se asigură confidențialitatea informațiilor obținute sau create în cadrul procesului, în conformitate cu cerințele aplicabile.

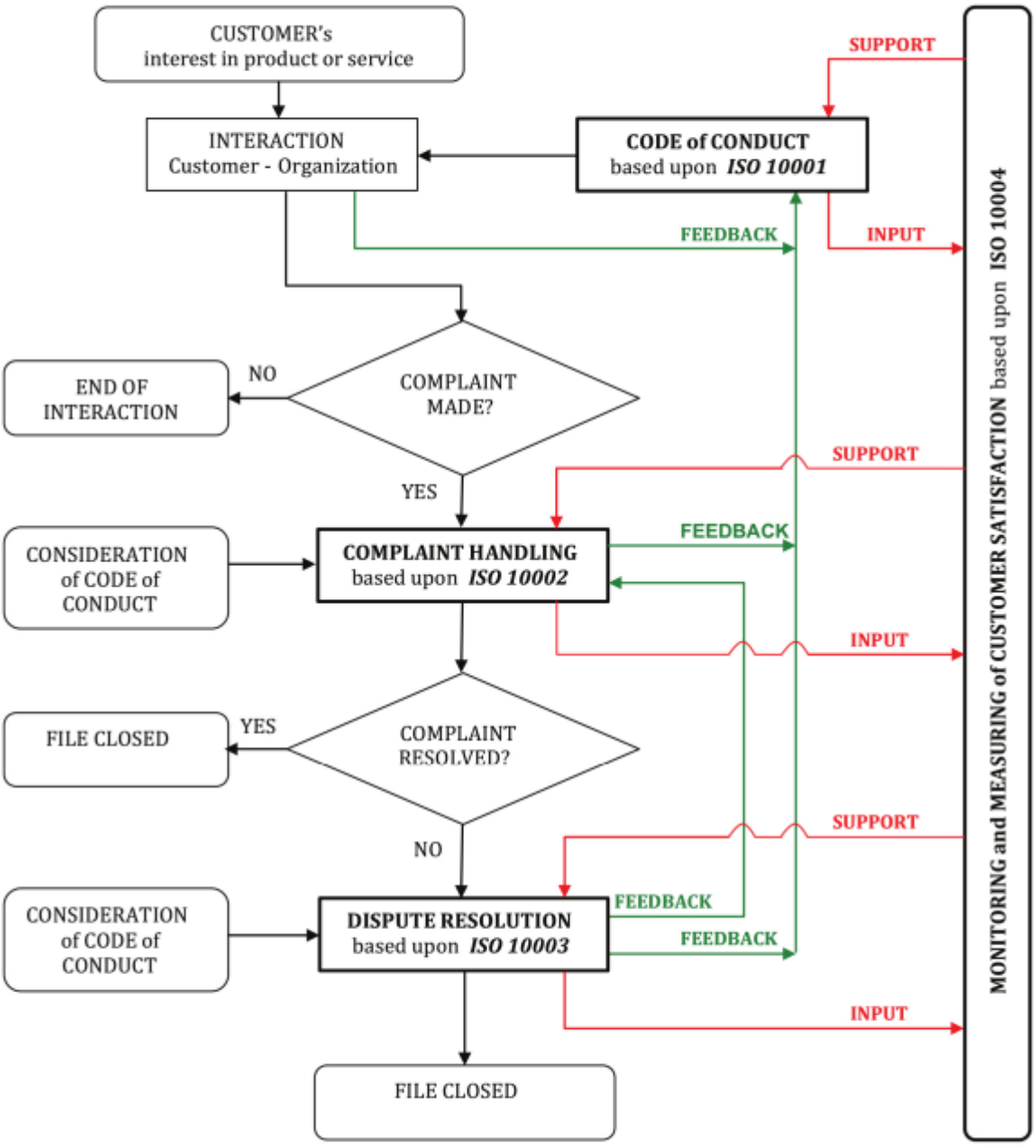

Figure A.1 — Interrelationship of ISO 10001, this document, ISO 10003 and ISO 10004

Rezultatele și tendințele privind reclamațiile și apelurile sunt analizate periodic de managementul SYSTEMA și sunt utilizate, după caz, pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire și stabilirea acțiunilor necesare pentru îmbunătățirea continuă a activităților de certificare.

Director General
Aiftimiei Claudiu

11.05.2026