



SR EN ISO /CEI 17021:2011

Codice: P - 4.7 - 1, vers. 1.3

Versione: 1; Rev: 3

In vigore: 20.02.2016

Nome documento: **POLITICA RIGUARDANTE IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E DEGLI APPELI**

Tipo documento: **Politica**

PROCERT LABORATORY: ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE

ELABORATO DA: Data: 15.02.2014	Direttore Tecnico Qualita, ELENA CIRJAN	APPROVATO DA : Data: 15.02.2014	Direttore Generale, SIMONA APOSTOL
Firma		Firma	

Copia no:

Copia controllata:

Copia non controllata:

Questo documento è proprietà dell'Ente di Certificazione Procort Laboratory.

La Riproduzione integrale o parziale del presente documento in ogni tipo di pubblicazione e mediante ogni procedura (meccanica, elettronica, fotocopia o altri) è vietata senza previo accordo scritto da parte dell'Ente di Certificazione Procort Laboratory.

Politica riguardante il trattamento dei reclami

La missione della Procert Laboratory è quella di assicurarsi che tutte le parti interessate possano avere fiducia che le organizzazioni certificate sono capaci di fornire i prodotti o prestare servizi che soddisfano i requisiti specificati.

I reclami e gli appelli rappresentano un diritto di espressione dei clienti Procert Laboratory o di altre parti interessate; sono una fonte importante di feedback per il miglioramento dell'attività della Procert Laboratory riguardante la qualità del processo di valutazione in vista della certificazione.

Appello – richiesta del fornitore dell'oggetto della valutazione della conformità inoltrata all'organismo di valutazione della conformità o all'organizzazione di accreditamento per riconsiderare da parte di quest'organismo una decisione che questo ha preso in merito a quel oggetto.

Reclamo – esprimere l'insoddisfazione, altro dell'appello da qualunque persona o organizzazione, rispetto ad una persona o un organismo di valutazione della conformità o organismo di accreditamento, riguardante le attività di quell'organismo, per cui si aspetta una risposta.

Gli appelli sono risolti dalla Commissione di Appello, ed i reclami da parte della Commissione di Analisi dei Reclami, la risoluzione essendo trasmessa al cliente sotto forma di Lettera di Risposta, entro massimo 45 giorni solari, dalla ricezione dell'appello/reclamo.

Il processo di ricezione, la valutazione e la presa della decisione riguardante il reclamo/l'appello è sottoposto alle richieste di riservatezza e trasparenza. La risoluzione efficiente degli appelli e dei reclami costituisce un mezzo importante per l'organismo, i suoi clienti ed altre parti interessate, in vista della protezione contro gli errori, omissioni o comportamento inadeguato.

Ogni parte interessata può deporre i reclami per iscritto, presso la sede della Procert Laboratory dalla str. Lt Visarion Sachelarie 63, sector 2, Bucuresti no. 0040 (021) 310 33 68.

Procert Laboratory s'impegna di risolvere ogni reclamo ed appello nello spirito della politica di indipendenza, imparzialità e riservatezza perché nella loro risoluzione Procert Laboratory non implica i fattori che hanno partecipato al fenomeno generatore.

Il risultati dei reclami e degli appelli sono analizzati periodicamente dal management della Procert Laboratory, ed in seguito verranno utilizzati quale base per il miglioramento dell'attività della Procert Laboratory.