



SR EN ISO /CEI 17021-1:2015

Cod: P - 4.7 - 1, vers. 3.0

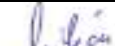

Editia: 3; Rev: 0

Intrat in vigoare: 27.04.2023

Nume document: **POLITICA PRIVIND TRATAREA
RECLAMATIILOR SAU APELURILOR**

Tip document: **Politica**

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE
CERTIFICARE**

ELABORAT: Data: 17.04.2023	Director Tehnic Calitate, MIHAELA MILOIU	AVIZAT/APROBAT: Data: 27.04.2023	Director General, EMILIA VISAN
Semnătura		Semnătura	

Exemplar nr.:

Copie controlată:

Copie necontrolată:

Acest document este proprietatea Organismului de Certificare PROCERT LABORATORY.
Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații și prin orice procedeu (mecanic, electronic, fotocopiere sau altele) este interzisă fără acordul scris al Organismului de Certificare Procert Laboratory

Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor

Misiunea Procert Laboratory este aceea de a se asigura de încrederea tuturor părților interesate în procesele de certificare prestate de **Procert Laboratory**, astfel încât capabilitatea organizațiilor (clienți ai organismului **Procert Laboratory**) de a furniza produse și servicii ce satisfac cerințele specificate, să fie demonstrabilă în baza performanțelor sistemului lor de management certificat.

Apel – solicitarea unei persoane sau a unei organizații care furnizează, sau este chiar, obiectul evaluării conformității, adresată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea deciziei emise în legătură cu acel obiect al evaluării conformității

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de la activitățile unui organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, pentru care se așteaptă un răspuns.

Reclamațiile și apelurile reprezintă un drept de exprimare al clienților **Procert Laboratory** sau a altor părți interesate; sunt o sursă importantă de feedback pentru îmbunătățirea activității **Procert Laboratory** privind calitatea procesului de evaluare în vederea certificării.

Apelurile sunt rezolvate de către Comisia de Apel, iar reclamațiile de către Comisia de Analiză a Reclamațiilor, rezoluția fiind transmisă clientului sub forma unei Scrisori de răspuns, în cel mult 45 de zile calendaristice, de la primirea apelului/reclamației.

Procesul de primire, evaluare și luare a deciziei referitoare la reclamație/apel este supus cerințelor de confidențialitate și transparență. Rezolvarea eficace a apelurilor și a reclamațiilor constituie un mijloc important pentru organism, clienții săi și alte părți interesate, în vederea protejării împotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat.

Orice parte interesată poate depune reclamații în scris, la sediul operativ al *Procert Laboratory* din Bulevardul Unirii nr. 76, bloc J3A, scara 2, sector 3, București, Romania, e-mail: *office@procertlaboratory.ro*.

Organismul de certificare sisteme de management **Procert Laboratory** se angajează să răspundă la orice reclamație și apel în spiritul politicii de independență, imparțialitate și confidențialitate deoarece în rezolvarea acestora **Procert Laboratory** nu implică factorii care au participat la fenomenul cauzator.

Rezultatele reclamațiilor și apelurilor sunt analizate periodic de către managementul la cel mai înalt nivel al **Procert Laboratory**, urmând a fi folosite ca bază pentru îmbunătățirea activității organismului de certificare sisteme de management.

Director General,

Emilia Vișan



LISTA ACTUALIZARILOR

NR. CRT.	VERSIUNEA	DATA	OBIECTUL MODIFICARII
1	3.0	27.04.2023	Revizuire pentru verificarea adecvării la cerințele actuale, motiv pentru care s-a emis o ediție nouă.