

SR EN ISO /CEI 17021-1:2015

Cod: P - 4.7 - 1, vers. 2.0

Editia: 2; Rev: 0

Intrat in vigoare: 24.10.2018

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

Tip document: Politica

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE
CERTIFICARE**

| | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ELABORAT: Data: 23.10.2018 | Director Tehnic Calitate, MIHAELA MILOIU | AVIZAT/APROBAT: Data: 24.10.2018 | Director General, EMILIA VISAN |
| Semnatura | | Semnatura | |

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.

Nume document: Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor

Cod document: P-4.7-1, vers. 1.4

Intrat in vigoare:03.02.2017

Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor

Misiunea Procert Laboratory este aceea de a se asigura ca toata partile interesate pot avea incredere ca organizatiile certificate sunt capabile sa furnizeze produse sau sa presteze servicii care satisfac cerinte specificate.

Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluarii conformitatii inaintata organismului de evaluare a conformitatii sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de catre

Reclamatie – exprimare a insatisfactiei, alta decat apelul de catre orice persoana sau organizatie, fata de un organism de evaluare a conformitatii sau organism de acreditare, referitoare la activitatile acelui organism, pentru care se asteapta un raspuns.

Reclamatiiile si apelurile reprezinta un drept de expresie al clientilor Procert Laboratory sau a altor parti interesate; sunt o sursa importanta de feedback pentru îmbunatatirea activitatii Procert Laboratory privind calitatea procesului de evaluare in vederea certificarii.

Apelurile sunt rezolvate de catre Comisia de Apel, iar reclamatiiile de catre Comisia de Analiza a Reclamatiiilor, rezolutia fiind transmisa clientului sub forma unei Scrisori de raspuns, în cel mult 45 de zile calendaristice, de la primirea apelului/reclamatiei.

Procesul de primire, evaluare si luare a deciziei referitoare la reclamatie/apel este supus cerintelor de confidentialitate si transparenta. Rezolvarea eficace a apelurilor si a reclamatiiilor constituie un mijloc important pentru organism, clientii sai si alte parti interesate, in vederea protejarii impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat.

Orice parte interesata poate depune reclamatii in scris, la sediul *Procert Laboratory din Str. Lt Visarion Sachelarie, ap. 63, sector 2, Bucuresti, Romania, e-mail: office@procertlaboratory.ro sau pe fax. la nr. 021/310 33 68.*

Procert Laboratory se angajeaza sa rezolve orice reclamatie si apel in spiritul politicii de independenta, impartialitate si confidentialitate deoarece in rezolvarea acestora Procert Laboratory nu implica factorii care au participat la fenomenul cauzator.

Rezultatele reclamatiiilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul la cel mai inalt nivel al Procert Laboratory, urmand a fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii Organismului.