



SR EN ISO /CEI 17021-1:2015

Cod: PO - 8.1 - 01, vers. 2.1



Editia: 2; Rev: 1

Intrat in vigoare: 01.04.2019

**Nume document: REGULI DE CERTIFICARE PROCERT  
LABORATORY**

**Tip document: Procedura operationala**

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE  
CERTIFICARE**

ELABORAT: Data: 01.04.2019	Director Tehnic Calitate, MIHAELA MILOIU	AVIZAT/APROBAT: Data: 01.04.2019	Director General, EMILIA VISAN
Semnatura		Semnatura	

Exemplar nr.:

Copie controlată:

Copie necontrolată:

## Cuprins

1	Scop .....	2
2	Domeniu de aplicare .....	2
3	Documente de referință .....	2
4	Definiții și prescurtări .....	2
5	Elemente ale abordării procesuale .....	3
6	Descrierea procesului .....	3
6.1	CONDIȚII GENERALE .....	3
6.2	PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT .....	4
6.2.1	Informații generale .....	4
6.2.1.1	Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate .....	4
6.2.1.2	Drepturile organizațiilor certificate .....	5
6.2.2	Incheierea contractului de certificare .....	6
6.2.3	Auditul inițial de certificare .....	6
6.2.4	Audituri multi - site .....	8
6.2.5	Decizia de certificare .....	10
6.2.6	Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management .....	11
6.2.6.1	Reînnoirea certificării/recertificarea .....	11
6.2.7	Supravegherea organizațiilor certificate .....	12
6.2.8	Audituri neplanificate .....	13
6.2.9	Renunțarea la certificare .....	13
6.2.10	Extinderea sau restrângerea certificării .....	14
6.2.11	Suspendarea certificării .....	14
6.2.12	Retragerea/anularea certificatelor sau restrângerea domeniului de certificare .....	15
6.2.13	Modificarea cerințelor de certificare .....	16
6.3	Confidențialitate .....	16
6.4	Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitare .....	16
6.5	Apeluri/reclamații .....	17
6.6	Litigii .....	17
7	Diagrama flux .....	17
8	Documente asociate .....	18
9	Înregistrări .....	18

## 1 Scop

Prezentele reguli stabilesc cadrul general de evaluare a sistemului de management (calitate, mediu, sananate si securitate ocupationala, siguranta alimentului, securitatea informatiei) al unei organizatii în scopul certificării sistemului respectiv și mentinerii certificării.

## 2 Domeniu de aplicare

Prezenta procedură este aplicabilă în activitățile de evaluare conduse de Procert Laboratory a sistemului de management al oricărei organizatii care solicită certificarea în conformitate cu standardul/ standardele adoptate.

Astfel, această procedura se aplica următoarelor scheme de certificare:

- Certificarea sistemului de management al calității conform cu standardul ISO 9001, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management de mediu conform cu standardul ISO 14001, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al sănătății si securității ocupaționale conform cu standardul OHSAS 18001, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al sănătății si securității ocupaționale conform cu standardul ISO 45001, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al siguranței alimentului conform cu standardul SR EN ISO 22000, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al securității informației conform cu standardul ISO/CEI 27001, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al securității informației conform cu standardul ISO/IEC 20000, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al securității lantului de aprovizionare conform cu standardul ISO 28000, editia in vigoare;
- Certificarea sistemului de management al energiei conform cu standardul SR SR EN 50001:201, editia in vigoare.

## 3 Documente de referință

Documentele de referinta se gasesc detaliate in „Lista documentelor normative aplicabile”, editia si revizia in vigoare.

## 4 Definiții și prescurtări

**Evaluarea conformității** - demonstrarea cerințelor specificate referitoare la sistemului de management.

**Audit** - proces sistematic, independent, documentat pentru obținerea înregistrărilor, declarațiile faptelor sau altor informații relevante și evaluarea acestora în mod obiectiv pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele specificate.

**Certificare** - atestare de terță parte referitoare la sistemele de management implementate.

**Supraveghere** - reluare sistematică a activităților de evaluare a conformității, ca o bază pentru menținerea validității declarației de conformitate.

**Suspendare** - invaliditate temporară a declarației de conformitate pentru întreg domeniul de certificare specificat sau pentru o parte a acestuia.

**Retragere** - revocare, anulare a certificării.

**Reclamație** - exprimarea insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față Procet Laboratory, referitoare la activitățile organismului, pentru care se așteaptă un răspuns.

**Apel** - cerere a clientului Procet Laboratory, înaintată organismului de certificare pentru reconsiderarea de către Procet Laboratory a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

**Neconformitate** - absenta sau esuarea de a implementa una sau mai multe cerinte ale sistemului de management conform referențialelor, sau o situație care bazată pe dovezi obiective ridică îndoieli asupra calitatii produselor/serviciilor oferite de către organizație sau asupra posibilității organizației de a-si atinge politica și obiectivele stabilite.

**Observație** - Abateră fără semnificație, acceptabilă, singulară, care ar putea conduce prin recurență la o neconformitate.

## 5 Elemente ale abordării procesuale

N/A

## 6 Descrierea procesului

### 6.1 CONDIȚII GENERALE

Pentru ca Procet Laboratory să înceapă procedura de certificare, organizația solicitantă a certificării trebuie să dispună de un sistem de management în conformitate cu cerințele standardului de referință ales și cu alte reglementări particulare stabilite în funcție de natura produsului / procesului / serviciului (dacă acestea există) și să accepte prezentele Reguli și prevederile Contractului de certificare.

Contractul de certificare :

- stabilește condițiile în care Procet Laboratory acordă, menține, extinde, restrânge, suspendă și retrage certificarea sistemului de management aplicabil, precizând standardul de referință;
- definește activitățile care fac obiectul certificării și derularea pe etape a procesului specific de certificare ;
- definește frecvența auditurilor de supraveghere;
- precizează condițiile financiare referitoare la activitățile de certificare și alte activități care pot apărea.

În situația în care Procet Laboratory, în urma evaluării, constată conformitatea sistemului de management (calitate, mediu, sănătate și securitate ocupatională, siguranța alimentului, securitatea informației) al unui solicitant cu standardele de referință menționate mai sus, Procet Laboratory emite un certificat de atestare a conformității sistemului de management evaluat.

În cazul în care solicitantul are implementat un sistem integrat, Procet Laboratory poate face evaluarea sistemelor de management separate în cadrul unui audit comun și va emite în cazul îndeplinirii tuturor condițiilor, certificate de conformitate pentru fiecare sistem de management în parte.

Certificatul acordat precizează conformitatea sistemului de management cu cerințele standardului de referință și nu face referire nici la calitatea produselor sau serviciilor și nici la conformitatea acestora cu un anumit document normativ.

Certificatul emis se va solicita la fiecare audit de supraveghere în vederea vizării anuale în urma deciziei pozitive de menținere a certificării.

Eliberarea certificatului Procert Laboratory și menținerea certificării sunt condiționate de respectarea prezentei proceduri și a obligațiilor financiare de către organizația certificată.

## **6.2 PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

### **6.2.1 Informatii generale**

Procert Laboratory pune gratuit la dispoziția clienților interesați informații de ordin general privind procesul de certificare. Acestea includ :

- Regulile de certificare Procert Laboratory, ediția și revizia în vigoare;
- Politica privind imparțialitatea și evitarea conflictelor de interese în cadrul Procert Laboratory;
- Politica privind procesul de certificare;
- Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor;
- Politica de confidențialitate;
- **Politica privind protecția datelor cu caracter personale Procert Laboratory;**
- Politica privind tarifele practicate de Procert Laboratory;
- Politica de administrare a mărcilor;
- Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory;

Procert Laboratory pune gratuit la dispoziția organizațiilor interesate informații privind furnizorii de management certificați pe site-ul [www.procertlaboratory.ro](http://www.procertlaboratory.ro). La cerere, clienții pot obține o Listă a clienților certificați pe suport de hârtie.

#### **6.2.1.1 Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate**

Pentru ca o organizație să obțină certificarea pentru sistemul de management, aceasta trebuie:

- să aibă documentat și implementat un sistem de management implementat în conformitate cu prevederile documentelor de referință față de care se solicită certificarea;
- să mențină anual cel puțin un audit intern și o analiză efectuată de management completă;
- să solicite certificarea prin transmiterea Comenzii de certificare;
- să achite taxele pentru fiecare etapă de certificare;
- să declare, de asemenea, numele conducerii, acceptarea cerințelor specifice certificării și disponibilitatea pentru certificare;
- să transmită organismului de certificare documentația relevantă a sistemului de management implementat;
- să permită accesul echipelor de audit în toate zonele și la toate informațiile solicitate pentru a putea:
  - să examineze și să verifice structura, politicile, procesele, procedurile, înregistrările și documentele asociate ale Clientului, relevante pentru sistemul de management evaluat;
  - să determine dacă acestea îndeplinesc toate cerințele relevante domeniului intenționat al certificării, inclusiv conformarea cu cerințele legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului;

- sa stabileasca daca procesele si procedurile sunt stabilite implementate si mentinute in mod eficace pentru a putea acorda incredere in sistemul de management al clientului;
  - sa informeze clientul asupra tuturor neconcordantelor dintre politica, obiective si tintele sale si rezultate, astfel incat clientul sa poata lua masuri.
- să analizeze și să implementeze acțiuni corective pentru neconformitățile/observatiile depistate de catre echipele de audit;
  - să mențină și să îmbunătățească sistemul/sistemele de management implementat(e), inclusiv conformarea cu cerintele legale si de reglementare in vigoare aplicabile domeniului;
  - după obținerea certificatului, solicitantul trebuie să utilizeze certificatul și marca de conformitate PROCERT și să facă referire la aceasta numai în conformitate cu prevederile din “Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory”.
  - să mențină proceduri adecvate pentru a se asigura ca informatiile catre organism sunt actualizate;
  - să pastreze și să pună la dispoziția echipei de audit Procert Laboratory situația reclamațiilor primite, reclamații legate de sistemul de management cât și situația acțiunilor corective întreprinse;
  - sa informeze organismul de certificare, fara intarziere, in cazul aparitiei unor incidente grave sau a unor incalcare de normative/legislatie ce implica autoritati competente (G 8.5.3/IAF MD 22 : 2018);
  - să isi dea acordul pentru toate auditurile de supraveghere, planificate sau neplanificate, cooperând cu echipa de audit, cu asigurarea documentelor / înregistrărilor, accesului necesar si securității echipei;
  - să transmită in urma auditurilor de supraveghere certificatul/certificatele Procert Laboratory in vederea vizarii anuale;
  - să nu mai faca trimitere la certificatul/certificatele Procert Laboratory la sfârșitul perioadei de valabilitate a/ale acestuia/acestora;
  - să permită accesul echipelor de audit in toate zonele solicitate in vederea realizarii evaluarii;
  - să informeze in cel mai scurt timp Procert Laboratory cu privire la modificarile aparute in perioada de certificare si care pot afecta functionarea sistemului de management existent. Aceste schimbari pot privi aspecte precum: domeniul de activitate, statutul juridic, structura organizatorica si administrativa, schimbari in randul echipei de management, spatii de productie si locatiile organizatiei, echipamentele de productie utilizate, alte schimbari cu influenta majora in functionarea sistemului de management certificat ;
  - să întrerupă utilizarea certificatului si a oricaror documente ce fac referire la certificare in situatia in care se afla in perioada de suspendare sau certificarea a fost retrasă;
  - să anunte in scris Procert Laboratory in situatia in care solicita renuntarea la certificare.

### 6.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate

Organizatiile certificate de Procert Laboratory au urmatoarele drepturi:

- să utilizeze marca de conformitate PROCERT pe documentele de publicitate, reclamă, pe panourile din localurile care îi aparțin, în conformitate cu prevederile din Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory.
- să aibă asigurată confidențialitatea din partea Procert Laboratory asupra informațiilor furnizate;
- să fie informat asupra modificărilor apărute în cerintele de certificare Procert Laboratory;

- sa ceara detalii referitoare la echipa de audit (referinte ale membrilor echipei de audit) si să conteste componenta echipelor de audit Procert Laboratory pe motive bine intemeiate;
- să formuleze observații documentate la rapoartele de audit și anexele acestora;
- să convină cu Procert Laboratory asupra, documentelor de interes comun (ex.plan de audit);
- să faca reclamații/apeluri la deciziile care îl privesc și care au fost emise de Procert Laboratory;
- să aibă acces la toate informațiile necesare procesului de certificare;

### 6.2.2 Incheierea contractului de certificare

Organizația care dorește sa obtina certificarea sistemului de management de către Procert Laboratory trebuie să prezinte o comandă ferma (Comanda de certificare) împreună cu Chestionarul de evaluare preliminară. si **ultimul certifiicat constatator pentru legalitata activitatilor pentru care se solicita certificarea.** Clientul poate solicita o certificare de grup pentru două sau mai multe organizații, atunci când una din conditiile de mai jos sunt indeplinite:

- unul dintre acționari este comun pentru organizatiile care doresc certificarea de grup;
- organizatiile au un sistem de management similar;
- produsele si serviciile furnizate sunt identice sau comparabile si incluse in domeniul de certificare,.

Procert Laboratory analizează cerea clientului și poate solicita/accesa și alte informații pentru a decide dacă Organismul de certificare poate oferi serviciile în conformitate cu cerințele standardului SR ISO/CEI 17021:2015 și propriile politici și proceduri. În urma analizei, Procert Laboratory identifică competența necesară și amploarea evaluărilor în vederea menținerii certificării. Numărul de zile de evaluare pentru auditul inițial și pentru supravegheri sunt stabilite în funcție de « Grila orientativa de zile de audit ».

În cazul în care Procert Laboratory decide că poate furniza servicii de evaluare în vederea certificarii se transmite clientului Oferta sau proiectul de contract.

Valoarea contractului se calculează nediscriminatoriu, în funcție de *Lista de tarife în vigoare*.

Etapele contractului de certificare sunt:

- Inițierea procesului de certificare;
- Audit faza 1;
- Audit faza 2 ;
- Luarea deciziei de certificare;
- Eliberarea certificatului;
- Supravegherea 1 (la 12 luni de la luarea deciziei de certificare) ;
- Supravegherea 2 (la 24 luni de la luarea deciziei de certificare) ;

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor de certificare și supraveghere poate fi modificat în urma Auditului faza 1, la recomandarea justificată a Auditorului Șef.

### 6.2.3 Auditul inițial de certificare

Inițierea procesului de certificare este o etapa premergatoare evaluari propriu-zise, care urmareste intelegerea aspectelor specifice organizatiei in vederea determinarii obiectivelor auditului, fezabilitatii acestuia cat si stabilirea personalului competent care va fi implicat in procesul de certificare.

Dupa definitivarea si semnarea contractului, Procert Laboratory desfășoară etapa de audit inițial în vederea certificării sistemului(lor) de management. Echipa de audit desemnată pentru evaluare ține cont de competente și experiența specifică a auditorilor. Clientul poate cere lamuriri suplimentare privind referintele membrilor echipei de audit si daca exista vreun conflict de interese, organizatia are dreptul a cere, justificat, inlocuirea auditorilor.

---

Nume document: Regulile de certificare Procert Laboratory

Cod document: PO - 8.1 - 01, VERS 2.1

Intrat în vigoare: 01.04.2019



Auditul inițial de certificare presupune parcurgerea a două etape: auditul faza 1 și auditul faza 2.

Auditul faza 1 se derulează, de regula, la sediul clientului.

În anumite situații, pentru SR EN ISO 9001:2015, Procert Laboratory poate decide ca auditul faza 1 să se deruleze fără vizitarea organizației, iar evaluarea documentației relevante a sistemului de management se va face la sediul Procert Laboratory.

Obiectivele auditului faza 1 au în vedere:

- evaluarea documentației sistemului de management;
- colectarea informațiilor referitoare la domeniul sistemului de management, procesele, locațiile clientului și aspectele legale aferente;
- evaluarea și înțelegerea sistemului de management implementat, a condițiilor specifice, a proceselor inclusiv o evaluare a măsurii în care o organizație este pregătită pentru auditul faza 2. Este obligatorie evaluarea auditului intern și a analizei efectuate de management.
- analiza alocării resurselor pentru auditul faza 2;
- o evaluare a gradului de pregătire a organizației pentru efectuarea auditului faza 2, inclusiv identificarea zonelor care ar putea să conducă la neconformități în faza 2 de audit.

Constatarile auditului faza 1 se consemnează în Raportul de audit faza 1 care este comunicat imediat clientului. Perioada de timp între auditul faza 1 și auditul faza 2 este stabilită de comun acord cu clientul în funcție de constatările auditului faza 1. Raportul de audit faza 1 constituie proprietatea Procert Laboratory.

Potențiale neconformități (problemele sesizate de echipa de audit) în Auditul faza 1, care rămân necorectate, pot conduce ca în faza 2 a auditului inițial de certificare să fie sesizate ca neconformități.

Problemele sesizate (potențialele neconformități de echipa de audit) în Auditul faza trebuie rezolvate în maxim 6 luni de la data Auditului faza 1, altfel se reia Auditul faza 1 și se modifică contractul de certificare între părți.

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor faza 2 și de supraveghere poate fi modificat în urma Auditului faza 1, la recomandarea justificată a Auditorului Șef dacă apar:

- diferențe semnificative față de informațiile Procert Laboratory referitoare la procese, complexitatea acestora, numărul locațiilor în care se desfășoară;
- diferențe semnificative față de informațiile Procert Laboratory legate de riscurile asociate activității, domeniul de reglementare aferente, etc.

Decizia Procert Laboratory în această situație va fi justificată prin:

- tipul sistemului de management pentru care se solicită certificarea;
- dimensiunea organizației;
- localizarea organizației (ex. distanță foarte mare care implică costuri ridicate);
- tipul activităților derulate de către organizație (ex. procese de o complexitate scăzută);
- eventuala cunoaștere prealabilă a organizației (ex. certificarea unui alt sistem de management realizată anterior).

Auditul faza 2 se derulează obligatoriu la sediul-sediile clientului.

Obiectivul auditului faza 2 este evaluarea implementării și eficacității sistemului de management al organizației solicitante.

Auditul se desfășoară în baza Planului de audit elaborat de către Auditorul Șef și acceptat de către client.

Echipa de audit va colecta:



- informatii si dovezi privind conformitatea sistemului de management cu cerintele referentialelor si a altor documente normative;
- informatii privind monitorizarea performantei organizatiei in functie de obiectivele si tintele stabilite;
- dovezi privind conformitatea cu cerintele legale;
- dovezi privind controlul operational;
- dovezi privind functionarea elementelor de sistem precum analiza efectuata de management si auditul intern;
- corelatii intre cerintele normative, politici, obiective si tintele referitoare la performanta, responsabilitati, competente ale personalului, operatiuni, proceduri, date referitoare la performantele, constatările si concluziile auditului intern;
- responsabilitatea managementului referitor la politicile asumate;
- alte informatii relevante privind eficacitatea si eficienta sistemului de management implementat.

Pe parcursul auditului, echipa de audit va inregistra eventualele neconformitati fata de documentele de referință, în Rapoarte de constatări.

Constatările evaluărilor pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate minora si majora;
- observație.

La sfarsitul sedintei de inchidere, Auditorul Șef prezinta Clientului auditat constatările negative si domeniul pentru care se va propune acordarea certificării. Domeniul certificării poate diferi de cel formulat de auditat in Contractul de certificare, in functie de constatările echipei de audit pe teren. Raportul de audit si rapoartele de constatari sunt proprietatea Procort Laboratory.

În cazul în care au existat constatări negative, Clientul trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective și să transmită Rapoartele de constatări completate către Procort Laboratory in maxim 2 saptamani de la primirea lor. Termenul de rezolvare al corecțiilor-acțiunilor corective nu va fi mai mare de 3 luni. Auditorul Șef analizează propunerile Clientului și stabileste daca modul de închidere a corecțiilor și acțiunilor corective este adecvat.

In cazul in care este necesar un audit suplimentar pentru verificarea închiderii acestora, costul va fi suportat de către Client.

Echipa de audit va elabora Raportul de audit faza 2 ce contine propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării.

#### **6.2.4 Audituri multi - site**

In cazul organizatiilor multi-site, Procort Laboratory isi va adapta programul de audit complexitatii si naturii organizatiei prin evaluarea prin esantionare.

Organizatiile multi - site care pot fi auditate tinand cont de tehnica de esantionare trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- toate locatiile activeaza sub un singur sistem de management, controlat si administrat central, sistem care sa raspunda standardelor de referinta adoptate;
- Organizatia si-a identificat centrul functional, acesta fiind parte din organizatie si nu trebuie subcontractat altei organizatii;
- toate locatiile pot avea o legatura legala sau contractuala cu organizatia centrala, dar care sunt parte din acelasi sistem de management central;
- sistemul de management al organizatiei, luata ca intreg, trebuie sa fie subiectul unei analize efectuate de management centralizata;

- s-a efectuat un audit intern in fiecare locatie;
- functia centrala trebuie sa fie responsabile pentru asigurarea colectarii si analizei datelor de la toate locatiile si trebuie sa demonstreze autoritatea si abilitatea sa pentru a initia o modificare in organizatie, dar fara a se limita, cu privire la, :
  - documentatia de sistem si eventualele modificari de sistem;
  - analiza de management;
  - reclamatii;
  - evaluari de actiuni corective;
  - planficarea auditurilor interne si evaluarea rezultatelor;
  - cerintelor normative referitoare la standardele de referinta
- dupa auditul de certificare trebuie efectuat un audit intern in fiecare locatie, in perioada de valabilitate a certificarii;
- implementarea actiunilor corective rezultate in urma auditului intern trebuie sa se reflecte in fiecare dintre locatiile individuale.

Functia centrala trebuie sa fie auditata in timpul certificarii initiale si la fiecare recertificare, iar la supraveghere cel putin o data pe an.

Marimea sau frecventa esantionarii trebuie sa se creasca daca analiza riscurilor efectuata de organismul de certificare referitoare la procesele/activitatile sistemului de management indica circumstante legate de factori precum sunt:

- rezultatele auditurilor interne si analiza efectuata de management sau auditurile de certificare anterioare;
- inregistrari ale reclamatiiilor si alte aspecte relevante referitoare la actiunile corective si preventive;
- marimea locatiilor si numarul de angajati, eventual modificari;
- complexitatea sau nivelul de risc al proceselor/activitatilor in cadrul sistemului de management;
- maturitatea sistemului de management si gradul de cunoastere al organizatiei ;
- modificari legate de practicile de lucru (ex. lucrul pe schimburi) ;
- modificari ale proceselor/activitatilor;
- problematici legate de medie si extinderea aspectelor si impacturilor pentru sistemele de management de mediu;
- modificari de la auditul de certificare precedent;
- inregistrarea de reclamatii si alte aspecte relevante ale actiunilor corective si preventive;
- aspecte ce tin de particularitatile locale (cazurile multinationalelor), cum ar fi legislatie, diferente culturale sau lingvistice;
- dispersia geografica a locatiilor .
- posibilitatea ca acele locatii sa fie permanente, temporare sau chiar virtuale.

In cazul in care organizatia are un sistem ierarhizat de filiale (de exemplu un sediu central, birouri nationale, birouri regionale sau filiale locale), modalitatea de esantionare pentru auditul initial se realizeaza in acelasi mod ca cel prezentat mai sus pentru fiecare nivel in parte. Pentru regiune, se auditeaza cel putin o data

In cazul sistemului de management al sigurantei alimentului esantionarea locatiilor multiple este posibila numai pentru organizatiile cu mai mult de 20 de locatii si numai pentru categoriile A, B, G, H si J.

In acest caz se va audita esantionul stabilit conform procedurilor Procert Laboratory. 25% din esantion va fi ales la intamplare si comunicat cu putin inainte de desfasurarea auditului.

## 6.2.5 Decizia de certificare

Rezolutia privind acordarea certificării pentru activitatile economice și locațiile Clientului, se adoptă de către Directorul General si membrii desemnati ai Comitetului Tehnic al Procert Laboratory, pe baza evaluarii tehnice a dosarului de certificare si pe baza recomandarii Auditorului Sef.

Procesul de luare a deciziei de certificare presupune 2 etape: decizia in urma evaluarii tehnice a dosarului de certificare luata de membrii Comitetului Tehnic si decizia Directorului General privind respectarea procedurii de certificare. Directorul General nu poate ataca decizia membrilor Comitetului Tehnic decat din punct de vedere procedural.

Certificarea se acorda atunci cand:

- solicitantul prezinta dovezi suficiente pentru demonstrarea implementarii, mentinerii si eficacitatii sistemului de management implementat in raport cu standardul de referinta adoptat;
- solicitantul prezinta dovezi ale mentinerii, cel putin anual, a unui audit intern;
- solicitantul prezinta dovezi ale mentinerii, cel putin anual, a unei analize efectuate de management;
- solicitantul trebuie sa demonstreze prin dovezi ca se conformeaza pe deplin cerintelor legale si de reglementare in vigoare aplicabile domeniului de activitate;
- solicitantul respecta prezentele reguli de certificare si prevederile Contractului de certificare;
- solicitantul a inchis toate neconformitatile identificate in timpul evaluarii documentatiei sau evaluarii pe teren in vederea acordarii / menținerii / extinderii / restrangerii certificarii, la termenul stabilit cu echipa de audit.

Decizia Directorului General se transmite în scris prin Scrisoare decizie de certificare. In cazul unei decizii nefavorabile, Scrisoarea va conține și motivele pentru care nu se acorda certificatul/ certificatele.

Solicitantii nemultumiti de decizia adoptata pot formula apeluri către Procert Laboratory.

În cazul deciziei favorabile de certificare, Procert Laboratory va elibera Clientului Certificatul/ Certificatele, Mărcile de certificare Procert Laboratory și Regulile de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory.

Certificatul eliberat de Procert Laboratory conține următoarele informatii:

- standardul de referința;
- numele si adresa (inclusiv punctele operative) organizatiei certificate;
- activitățile pentru care s-a acordat cerificarea, existand o departajare a domeniului de activitate in activitati acoperite de acreditare si activitati fara acreditare (prin marcarea cu asterix); pentru activitatile neacoperite in totalitate de acreditare, se va emite certificatul fara sigla RENAR
- data eliberării / data expirării certificatului;
- numărul si seria certificatului;
- loc pentru aplicat viza anuala;
- Sigla RENAR (doar pentru activitatile cuprinse in domeniul acreditat).

Certificatul va fi insotit de o anexa, care va detalia domeniul de certificare aplicabil fiecărei locatii.

Dacă o entitate are mai multe sedii secundare/ puncte de lucru/ filiale etc. din care doar unele acreditate, acreditarea RENAR nu se va extinde la întreaga entitate.

Certificatele sau rapoartele vor fi emise sub acreditare RENAR si implicit cu marca națională de acreditare doar de către sediile secundare/ punctele de lucru/ filiale etc. acreditate.

Seria certificatului este marcată printr-o literă în funcție de standardul adoptat, astfel: C = calitate; M = mediu; S = sănătate și securitate ocupațională; SA = siguranța alimentului; SI = securitatea informației, IT – securitatea informației, E-energiei, SC-securitatea lanțului de aprovizionare.

Numărul certificatului este format din 5 cifre, certificatele numerotându-se în ordine crescătoare de la 0001 la 000n.

După acordarea certificatului/ certificatelor, Procert Laboratory va înregistra organizația în Registrul certificatelor emise, precum și pe site-ul Procert Laboratory ([www.procertlaboratory.ro](http://www.procertlaboratory.ro)).

## 6.2.6 Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management

Certificatele emise de Procert Laboratory sunt valabile pe o perioadă de 3 ani de la data emiterii. Modificările aparute în sistemul/sistemele de management al/ale Clientului certificat trebuie notificate către Procert Laboratory (ex. schimbare domeniul de activitate, modificare procese, modificare mod de lucru, modificări ale statutului legal, comerciali și/ sau organizațional, schimbarea locațiilor etc...). În acest sens, Procert Laboratory poate planifica audituri de supraveghere suplimentare în vederea evaluării sistemului/sistemelor de management al organizației. Costurile acestor evaluări vor fi suportate de organizație.

Certificarea acordată de Procert Laboratory nu absolvă organizația de obligațiile sale legale și contractuale legate de produsele și / sau serviciile furnizate.

### 6.2.6.1 Reînnoirea certificării/recertificarea

Reînnoirea este similară certificării sistemului de management calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, siguranța alimentului, securitatea informației. Procesul de reînnoire trebuie să aibă loc înaintea expirării validității certificatului/certificatelor și presupune încheierea unui act adițional, cu acordul ambelor părți.

Cu cel puțin **două** luni înainte de expirarea termenului de valabilitate a Certificatului, Procert Laboratory va anunța organizația cu privire la valabilitatea certificatului. În cazul în care organizație este de acord, se va face încheierea unui act adițional la contract.

Astfel auditul de reînnoire trebuie să aibă loc cu cel puțin **1 luna** înainte de expirarea validității certificatului/certificatelor. Menținerea certificării se face pe baza respectării de către organism a cerințelor standardelor de referință și a cerințelor Procert Laboratory stabilite prin contract și prin prezenta procedură.

Auditul de recertificare are ca obiective:

- evaluarea performanței sistemului de management în timpul perioadei de certificare;
- evaluarea eficacității sistemului de management în totalitatea sa, ținând cont de schimbările interne și externe și relevanța și aplicabilitatea lui continuă în domeniul certificării.
- evaluarea măsurii în care a fost demonstrat angajamentul de menținere a eficacității și îmbunătățirii sistemului de management în sensul creșterii performanței globale;
- evaluarea gradului în care sistemul de management certificat contribuie la realizarea politicii și obiectivelor organizației.

Auditul de recertificare se derulează asemănător celui de certificare. Poate conține Audit faza 1 în situațiile în care există schimbări semnificative ale sistemului de management, ale Clientului sau contextului în care funcționează sistemul.

Procesul de recertificare durează 3 ani și conține două audituri de supraveghere:

- supravegherea I la un an de la recertificare
- supravegherea II la doi ani de la recertificare

In cazul mentinerii certificatului se mentine acelasi numar de certificat, precedat de litera "R" = reinnoire/recertificare. Valabilitatea certificatului reinnoit este de 3 ani de la data expirării validității certificatului anterior.

### 6.2.7 Supravegherea organizațiilor certificate

Procesul de evaluare periodica a sistemelor de management presupune efectuarea evaluarilor de supraveghere la fata locului, pentru a permite monitorizarea indeplinirii continue a cerintelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmaresc verificarea a ~ 30% din sistemul de management implementat in cadrul organizatiei auditate. Etapele desfasurarii unui audit de supraveghere sunt aceleasi ca la orice audit.

Auditurile de supraveghere planificate au loc astfel:

- Supravegherea I – la 1 an de la certificare;
- Supravegherea II – la 1 an de la supravegherea I.

Termenele pentru efectuarea evaluarilor in vederea mentinerii certificarii se pot devansa sau prelungi cu cel mult 60 de zile lucratoare fata de termenele planificate, asa cum este prezentat mai sus.

Auditul de supraveghere urmărește :

- menținerea și îmbunătățirea sistemului de management implementat, inclusiv conformarea cu cerintele legale si de reglementare in vigoare aplicabile domeniului;
- mentinerea anuala a unui audit intern si analize efectuate de management complete in raport cu domeniile si referentialele certificate;
- analiza acțiunilor pentru inchiderea neconformităților anterioare sesizate de Procert Laboratory;
- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor propuse;
- continuitatea controlului operațional;
- analiza modificărilor existente;
- modalitatea de utilizare a mărcilor și/sau certificatelor de conformitate.
- tratarea reclamatilor
- evolutia activitatilor planificate pentru imbunatatirea continua

Alte activitati de supraveghere pot cuprinde:

- solicitari de informatii din partea Procert Laboratory, adresate clientului certificat, referitor la aspectele certificarii
- analiza oricaror declaratii ale clientului privind activitatile acestuia
- solicitari adresate clientului pentru a furniza documente si inregistrari
- alte mijloace de monitorizarea a performantelor clientului certificat

Mentinerea certificarii presupune:

- constatarea mentinerii si imbunatatirii sistemului de management implementat, inclusiv conformarea cu cerintele legale si de reglementare in vigoare aplicabile domeniului;
- mentinerea anuala a unui audit intern si analize efectuate de management complete in raport cu domeniile si referentialele certificate;
- respectarea termenelor prevazute pentru efectuarea supraveghegerilor, cu decalaje de maxim 60 de zile lucratoare;
- lipsa abaterilor de la „Regulile de utilizare a marciilor de conformitate Procert Laboratory”, cod PO - 8.4 - 1;
- notificarea in timp util a modificarilor aparute in cadrul organizatiei;
- acceptarea modificarilor aduse de cerintelor de certificare;

- onorarea facturilor etapelor precedente.

### 6.2.8 Audituri neplanificate

Auditurile neplanificate se inițiază de Procert Laboratory în următoarele cazuri:

- pentru clarificarea unor observații ale Comitetului Tehnic care au condus la amânarea deciziei;
- modificarea cerințelor Procert Laboratory (conform pct. 6.2.12);
- apariția unor incidente/accidente grave referitoare la sănătatea și securitatea în munca/mediu sau încălcări grave ale normelor privind sănătatea și securitatea în munca/mediu ce necesită și implicarea autorităților locale din domeniu (în acest caz, auditul urmărește analiza sistemului de management, modul în care acesta a funcționat corespunzător celor proiectate sau nu);
- pentru analiza reclamațiilor sau apelurilor;
- 
- în situația în care Clientul schimbă unele condiții față de cele în care s-a acordat certificarea;
- în situația în care Procert Laboratory constată folosirea abuzivă a Certificatelor și mărcilor de certificare Procert Laboratory;
- în cazul în care contractul acoperă și se referă la Schema de certificare Sistem de management al securității informațiilor, în situațiile în care organizația client a avut incidente de securitate a informațiilor sau în cazul oricăror altor modificări majore ce pun sub semnul întrebării eficacitatea sistemului de management al securității informațiilor;

- audituri de urmărire în situația în care Clientului i-a fost suspendată certificarea.

Auditurile neplanificate sunt aduse la cunoștința Clientului cu maxim 2 zile înainte desfășurării auditului. Clientul este obligat să accepte aceste audituri, în baza unui Act adițional la contract, neacceptarea lor putând duce la retragerea certificării.

Auditurile au drept obiectiv evaluarea menținerii eficacității sistemului de management certificat și continuă respectarea cerințelor Procert Laboratory în contextul cazurilor prezentate mai sus.

### 6.2.9 Renunțarea la certificare

Organizațiile certificate pot renunța la certificare:

- la expirarea termenului de valabilitate a certificatelor, prin neprezentarea Comenzii de recertificare;
- în cazul modificării standardului de referință pentru certificare;
- în cazul neacceptării modificărilor aduse prezentelor reguli și / sau condițiilor financiare prin renunțarea unilaterală la contract.

În cazul modificărilor standardului/ standardelor de referință pentru certificare, al modificărilor regulilor Procert Laboratory și / sau a condițiilor financiare, organizația certificată trebuie să transmită o adresă scrisă către Procert Laboratory prin care solicită renunțarea la certificat/ certificate. Renunțarea devine efectivă imediat, după rezolvarea tuturor aspectelor financiare existente până la momentul cererii de renunțare.

În urma renunțării la certificare, organizația se obligă:

- să restituie originalul certificatului Procert Laboratory;
- să nu realizeze o eventuală copie sau o altă reproducere a certificatelor;
- să elimine orice referință la certificare și să înceteze utilizarea mărcii de certificare Procert Laboratory.



Prin renunțarea la certificatul emis de Procert Laboratory, organizației respective i se va menționa statutul în lista organizațiilor certificate de Procert Laboratory și la cerințele altor părți externe interesate, inclusiv Autorități de reglementare.

### **6.2.10 Extinderea sau restrângerea certificării**

Extinderea domeniului certificării se realizează ca urmare a unui audit de extindere solicitat în scris de organizația certificată, auditul fiind desfășurat fie independent - la cerere, fie în completare la un audit de supraveghere. Extinderea domeniului va fi menționată într-un act adițional la contract și se menționează în raportul de audit întocmit de Auditorul Șef.

Auditul de extindere este tratat:

- ca un audit inițial de certificare (sau de reînnoire): programul acoperind toate capitolele din referențial, în conformitate cu procedurile referitoare la evaluarea sistemelor de management, în cazul unei extinderi complexe;
- ca un audit de supraveghere, în cazul unei extinderi de mică amploare, în conformitate cu prezenta procedură.

Luarea deciziei de extindere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare, și este luată de Directorul General al Procert Laboratory, în baza analizei Comitetului Tehnic. În cazul deciziei favorabile, clientul are obligația neutilizării vechiului certificat. Noul certificat se emite și este înscris în „Registrul certificate”.

Noul certificat are aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul sau standardul modificat sau cu introducerea noilor filiale. De asemenea, data emiterii noului certificat va fi precizată într-o paranteză, în continuarea datei inițiale de emisie a certificatului, fiind precedată de litera E.

Auditul de restrângere a domeniului certificării se poate face la solicitarea clientului sau la propunerea Auditorului Șef care la un audit de supraveghere programat constată că organizația nu mai dispune de capacitatea tehnică de a satisface condițiile de certificare pentru toate activitățile din domeniul certificat.

Restrângerea domeniului certificării se tratează ca un audit inițial de certificare sau ca un audit de supraveghere în funcție de impactul modificărilor asupra sistemului de management aplicabil. Acest aspect se precizează într-un act adițional la contract.

Luarea deciziei de restrângere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare, și este luată de Directorul General al Procert Laboratory, pe baza recomandărilor Comitetului Tehnic. Noul certificat are aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul modificat și se emite numai după primirea de către Procert Laboratory a vechiului certificat, prin înscrierea acestuia în „Registrul eliberare certificate”. De asemenea, data emiterii noului certificat va fi precizată într-o paranteză, în continuarea datei inițiale de emisie a certificatului, fiind precedată de litera R.

### **6.2.11 Suspendarea certificării**

Suspendarea Certificatului este acțiunea de retragere pe o perioadă de 3 luni a deciziei cu privire la menținerea certificării datorită nerespectării referențialei sau condițiilor contractuale.

Suspendarea certificatului este decizia Directorului General și are la baza următoarele:

- sistemul de management al clienților certificați are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, a cerințelor pentru eficacitatea sistemului de management (eșecuri identificate fie în cadrul auditurilor de supraveghere programate, fie neprogramate fie datorită reclamațiilor primite de la beneficiari), incluzând și repetatele probleme de conformare sau eșecul îndeplinirii planului de conformare stabilit la cerințele legale și de reglementare aplicabile domeniului ;
- clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecvența cerută



- nerespectarea termenelor prevazute in Planificarea in vederea mentinerii certificatului cu maxim 60 de zile lucratoare;
- abateri de la Reguli de utilizare a marcilor de conformitate Procert Laboratory, cod PO - 8.4 - 1, pe care organizatia si le asuma si stabileste termene de rezolvare in mai putin de o luna;
- modificarea majora a sistemului/sistemelor de management fara a planifica un audit de evaluare in termen de maxim 60 de zile de la data anuntarii Procert Laboratory cu privire la acestea;
- clientul nu respecta cerintele cuprinse in contract si Regulile de certificare;
- cerere voluntara de suspendare.

Deținătorului de certificat îi revine datoria de a remedia deficiențele existente într-un interval de timp a cărui durată nu poate depăși durata suspendării (3 luni). Verificarea remedierii deficiențelor se face printr-un audit neplanificat, suplimentar, dar nu mai târziu de expirarea celor 3 luni de suspendare.

In situatia in care o organizatie se afla in perioada de suspendare a certificarii, ea nu are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate emis de către Procert Laboratory și nu va face referire in nici un fel la certificarea existentă, pe durata suspendarii certificarea conformitatii sistemului de management al organizatiei certificate fiind temporar invalida. Procert Laboratory va publica decizia de suspendare a certificarii.

### **6.2.12 Retragerea/anularea certificatelor sau restrangerea domeniului de certificare**

Retragerea este actiunea de suspendare pe perioada nelimitata a deciziei de mentinere a certificarii datorita unor abateri care afecteaza imaginea Procert Laboratory, datorita nerespectarii referentialului sau a conditiilor contractuale. Retragerea/anularea certificării este decizia Directorului General si este luata in urmatoarele conditii:

- esecul rezolvării problemelor care au dus la suspendarea certificarii, in timpul stabilit de organismul de certificare;
- nerespectarea repetata a termenilor contractuali;
- la expirarea termenului de valabilitate a certificatului, prin neprezentarea unei cereri de reinnoire cu cel putin trei luni inainte de expirarea certificatului;
- renuntarea unilaterala la contract.
- neacceptarea modificarilor aduse la procedurile Procert Laboratory.
- incetarea activitatilor pentru care s-a obtinut certificarea sistemului de management;
- faliment sau lichidare pe cale juridica.

Procert Laboratory comunica organizatiei printr-o scrisoare decizia de retragere/restrangere. In cazul deciziei de retragere este solicitata returnarea Certificatului eliberat si se renunta la Contract. Clientul este obligat sa returneze Certificatele eliberate in original si este obligat sa inceteze folosirea marcilor de certificare.

Restrangerea domeniului de certificare presupune excluderea din domeniul certificat a partilor care nu indeplinesc cerintele atunci cand Clientul a esuat repetat si serios in a indeplini cerintele certificarii pentru acele parti ale domeniului certificarii.

In situatia in care unei Organizatii i s-a retras certificatul, aceasta trebuie sa transmita originalul certificatului catre Procert Laboratory si nu are dreptul de a mai utiliza certificatul de conformitate emis de către Procert Laboratory și nu va face referire in nici un fel la certificarea existentă. Procert Laboratory va publica decizia de retragere a certificarii.

In situatia in care unei Organizatii i s-a restrans domeniul de certificare, aceasta trebuie sa transmita catre Procert Laboratory Certificatul/Certificatele. Procert Laboratory va emite noile certificate corespunzatoare domeniului restrans. Odata restrans domeniul de certificare, Organizatia nu mai are dreptul de a face referire decat la domeniul de certificare restrans.

## 6.2.13 Modificarea cerințelor de certificare

Cerințele de certificare ale Procort Laboratory se modifică în următoarele situații:

- Procort Laboratory modifica cerintele de certificare;
- apar modificari ale referentialelor SR EN ISO 9001, SR EN ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001, SR EN ISO 22000, ISO 27001, ISO/IEC 20000, ISO 28000, SR EN 50001.

Ori de câte ori se modifică cerințele de certificare se inițiază o politică de tranziție la noile cerințe, în conformitate cu cerințele organismului de acreditare, politică ce se comunică fiecărei organizații certificate.

Politica ia în considerare:

- cerințele de modificare pe care trebuie să le aplice Clientul certificat;
- termenul maxim până la care organismul verifică în organizația certificată dacă au fost efectuate adaptările necesare procedurilor sistemului/sistemelor de management;
- acțiunile pe care le poate întreprinde Procort Laboratory pentru a veni în sprijinul Clientilor, în vederea pregătirii și creșterii receptivității lor la cerințele modificate.

Directorul Tehnic Calitate este responsabil pentru comunicarea modificărilor tuturor clientilor certificati. Comunicarea se poate face și prin publicare pe site-ul [www.procortlaboratory.ro](http://www.procortlaboratory.ro).

Titularul sau solicitantul de certificare (contracte în derulare) trebuie să notifice acordul sau privind finalizarea certificării / menținerea certificării / recertificarea după noile condiții.

Dacă solicitantul nu dorește să se conformeze noilor cerințe, Directorul General al Procort Laboratory decide retragerea certificării și înghetarea derulării contractului. Titularul returnează certificatul în vederea anulării.

## 6.3 Confidențialitate

Toate documentele existente cu privire la organizația auditată, precum și orice alte informații au caracter de confidențialitate, așa cum este stipulat în Contractul de certificare.

Procort Laboratory păstrează confidențialitate absolută asupra datelor în posesia cărora a intrat în timpul evaluării, indiferent de rezultatul final al procesului de certificare.

Informațiile considerate publice sunt cele precizate în Certificat și starea acestuia (valid, suspendat, retrans, retras).

Procort Laboratory poate divulga datele rezultate în urma auditurilor, organismelor de acreditare cu care are contract și care se angajează la păstrarea confidențialității informațiilor primite, numai după informarea prealabilă a clientului.

Informațiile referitoare la client, obținute din alte surse decât clientul sunt considerate confidențiale.

## 6.4 Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitate

Organizațiile certificate de către Procort Laboratory pot utiliza marca de conformitate PROCERT pe scrisori, documentele de lucru, reclame, produse sau sediile proprii în condițiile prevăzute mai jos și cele din "Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory", cod PO - 8.4 - 1, versiunea în vigoare.

Utilizarea Mărcii naționale RENAR de acreditare este strict interzisă.

Marca de conformitate PROCERT trebuie să fie însoțită în mod obligatoriu de numărul certificatului acordat de către Procort Laboratory.

Marca de conformitate PROCERT pe suport electronic precum și "Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory", cod PO - 8.4 - 1, versiunea în vigoare vor fi înmânate Clientului împreună cu certificatul de conformitate.

Clientul certificat nu trebuie sa utilizeze și/sau să permită utilizarea Certificatului sau mărcilor de conformitate PROCERT care să inducă în eroare cu privire la domeniul / punctele de lucru certificate sau care să aducă prejudicii Organismului de certificare Procort Laboratory.

Marca de conformitate PROCERT nu trebuie utilizată pe un produs sau ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau în orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformității produsului. În acest sens mărcile de conformitate nu trebuie utilizate pe rapoartele laboratoarelor de încercări, etalonare sau inspecție.

Marca de conformitate PROCERT trebuie utilizată de catre organizații numai in forma in care ea a fost transmisa de catre Procort Laboratory fără a opera modificari in ceea ce priveste textul sau elementele grafice. Marca poate fi marită sau micșorată respectandu-se insa proportiile.

Marca de conformitate PROCERT se va utiliza de către organizatia certificata numai pe documentele care privesc domeniul/domeniile de activitate supuse certificării.

În cazul retragerii certificării agentul economic va înceta imediat utilizarea sub orice formă a mărcii de conformitate PROCERT, inclusiv din publicații, reclame etc.

În cazul retragerii certificării numai pentru anumite domenii de activitate agentul economic va înceta imediat utilizarea mărcii de conformitate PROCERT pentru respectivele domenii.

## 6.5 Apeluri/reclamații

Orice parte interesata poate depune reclamatii/apeluri, completand formularul propriu Procort Laboratory, la sediul Procort Laboratory operational, pe site sau pe e-mail la office@procortlaboratory.ro.

Orice reclamatie/apel trebuie depus in termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data care reclamantul a luat cunostinta de decizia sau situatia contestata.

Procort Laboratory analizează reclamația/apelul și decide dacă este fondata.

Reclamația este analizată de către persoane împuternicite, neimplicate anterior în subiectul reclamației. O decizie cu privire la tratarea reclamației va fi luată în maxim 30 de zile de la data depunerii reclamației.

Procort Laboratory va informa reclamantul cu privire la modalitatea de soluționare a reclamației.

În vederea respectării principiului transparenței, Procort Laboratory va face public conținutul reclamației și modul de soluționare atunci când reclamantul/Clientul vizat de reclamație își dau acordul.

Apelul este analizat de Comisia de Apel, formată din persoane neimplicate în audituri și decizia de certificare.

Apelul va fi analizat în maxim 45 de zile de la data depunerii reclamației. Procort Laboratory va înștiința în mod oficial modalitatea de tratare a apelului. Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu va avea ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

În vederea respectării principiului transparenței, Procort Laboratory va face public conținutul apelantului și modul de soluționare atunci când apelantull/Clientul vizat de apel își dau acordul.

## 6.6 Litigii

Orice neintelegere aparuta intre cele doua parti (Procort Laboratory si organizatia auditata) se urmareste a fi rezolvata pe cale amiabila. In cazul in care acest lucru nu este posibil, se apeleaza la arbitrajul instantelor judecatoresti.

## 7 Diagrama flux

N/A

Nume document: Regulile de certificare Procort Laboratory

Cod document: PO - 8.1 - 01, VERS 2.1

Intrat în vigoare: 01.04.2019

## 8 Documente asociate

Contractul de Certificare, cod F-9.2-5;

Regulile de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory, cod PO - 8.4 -1.

## 9 Înregistrări

N/A