



SR EN ISO /CEI 17021-1:2015

Cod: PO - 8.1 - 01, vers. 3.0

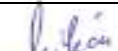

Ediția: 3; Rev: 0

Intrat în vigoare: 27.04.2023

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

**Tip document: Procedura operațională**

**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:

## Cuprins

1	Scop .....	2
2	Domeniu de aplicare .....	2
3	Documente de referință .....	2
4	Definiții și prescurtări .....	2
5	Descrierea procesului .....	3
5.1	CONDIȚII GENERALE .....	3
5.2	PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT .....	4
5.2.1	Informatii generale .....	4
5.2.1.1	Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate .....	4
5.2.1.2	Drepturile organizațiilor certificate .....	5
5.2.2	Incheierea contractului de certificare .....	6
5.2.3	Auditul inițial de certificare .....	7
5.2.4	Audituri multi - site .....	9
5.2.5	Decizia de certificare .....	10
5.2.6	Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management .....	11
5.2.6.1	Reînnoirea certificării/recertificarea .....	12
5.2.7	Supravegherea organizațiilor certificate .....	12
5.2.8	Audituri neplanificate .....	13
5.2.9	Renunțarea la certificare .....	14
5.2.10	Extinderea sau restrângerea certificării .....	14
5.2.11	Suspendarea certificării .....	15
5.2.12	Retragerea/anularea certificatelor sau restrangerea domeniului de certificare .....	16
5.2.13	Modificarea cerințelor de certificare .....	16
5.3	Confidențialitate .....	17
5.4	Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitare .....	17
5.5	Apeluri/reclamații .....	18
5.6	Litigii .....	18
6	Diagrama flux .....	18
7	Documente asociate .....	18
8	Înregistrări .....	19

## 1 Scop

Prezentele reguli stabilesc cadrul general de evaluare a sistemului de management al unei organizații în scopul certificării și menținerii acestuia pe perioada de 3 ani de valabilitate a certificatului/certificatelor obținut/e.

## 2 Domeniu de aplicare

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

## 3 Documente de referință

Documentele de referință se găsesc detaliate în „Lista documentelor normative aplicabile”, ediția și revizia în vigoare. Clienții **Procert Laboratory** pot accesa documentele de referință aplicabile lor de pe website [www.procertlaboratory.ro](http://www.procertlaboratory.ro).

## 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 Procert Laboratory, referitoare la activitățile organismului, pentru care se așteaptă un răspuns.

**Apel** - cerere a clientului Procert Laboratory, înaintată organismului de certificare pentru reconsiderarea de către Procert 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 si obiectivele stabilite.

**Observatie** -Abatere fara semnificatie, acceptabila, singulara, care ar putea conduce prin recurenta la o neconformitate.

## 5 Descrierea procesului

### 5.1 Condiții generale de certificare

La solicitarea certificării sistemului de management, organizația solicitantă trebuie:

- Să furnizeze prin intermediul comenzii, informațiile necesare pentru certificare, constând în:
  - Date de identificare a organizației (denumire, CUI, numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, adresa sediului social/sediilor secundare/punctelor de lucru, obiectul de activitate), demonstrabile prin atașarea certificatului constatator actualizat emis de Registrul Comerțului (vechime cel mult un an)
  - Domeniile de certificare (domeniul de activitate asociat sediului social/sediilor secundare/punctelor de lucru) să fie clar definite în comandă, în acord cu certificatul constatator emis de Registrul Comerțului. **Notă: pentru a elimina din start orice echivoc legat de domeniul de certificare, se impune ca la sediul social și/sau sediul secundar/punctele de lucru (în funcție de organizarea proprie) să fie asociate cel puțin activitățile conform CAEN în vigoare, ce urmează a fi certificate. Această necesitate se impune datorită faptului că la adresa sediului social și/sau sediului secundar/punctului de lucru (în funcție de organizarea proprie a societății), se regăsesc în mod real activități sau parte din activități ce țin de domeniul de certificare (ofertare/contractare, aprovizionare, resurse umane, etc.)**
- să furnizeze informații legate de autorizațiile/calificările pe care le dețin, dovedite cu documente atașate chestionarului de autoevaluare inițial ce însoțește comanda de certificare, puse la dispoziție de responsabilii **Procert Laboratory**, atât prin intermediul website-ului [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro) sau prin e-mail, la solicitare;
- să furnizeze informații generale despre sistemul de management pe care îl solicită pentru certificare (lista de documente sau chiar documentație – politici, manual, proceduri, instrucțiuni de lucru, etc.)

Toate aceste informații inițiale oferite de organizația solicitantă sunt necesare întocmirii ofertei în raport cu toate cerințele cărora **Procert Laboratory** se supune în relație contractuală cu acreditorii săi și/sau normele proprii și cele comerciale în vigoare. Toate aceste informații și reguli de certificare vor fi preluate în contractul de certificare, dacă oferta este agreată de client.

Astfel, contractul de certificare, pe lângă informațiile cele menționate mai sus cu privire la identificarea organizației solicitante și domeniul de certificare, inclusiv standardele cerute, cuprinde :

- condițiile în care **Procert Laboratory** acordă, menține, extinde, restrânge, suspendă și retrage certificarea sistemului de management aplicabil, precizând standardul de referință;
- derularea pe etape a procesului specific de certificare ;
- frecvența auditurilor de supraveghere (anual);
- condițiile financiare referitoare la activitățile de certificare și alte activități care pot surveni ulterior urmare a unor modificări față de datele inițiale (schimbare de sediu, adăugare de sedii/activități, reducere sau extindere număr personal, etc.) ce comportă audituri suplimentare, audituri de extindere/restrângere domeniu de certificare, etc.

În situația în care **Procert Laboratory**, în urma evaluării, constată conformitatea sistemului de management în raport cu standardele de referință **Procert Laboratory** emite un certificat de atestare a conformității sistemului de management evaluat, doar dacă toate etapele cuprinse în proceduri, inclusiv inițierea certificării (expusă mai sus), sunt îndeplinite.

În cazul în care solicitantul are implementat un sistem integrat, **Procert Laboratory** poate face evaluarea sistemelor de management separat, în cadrul unui audit comun, și va emite în cazul îndeplinii 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 (anual, conform planificării) 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.

## 5.2 PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

### 5.2.1 Informații generale

**Procert Laboratory** pune gratuit la dispoziția Clienților interesați informații de ordin general privind procesul de certificare, documente ce se regăsesc disponibile, în format actualizat, pe website-ul [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro). Acestea includ :

- Regulile de certificare **Procert Laboratory**;
- 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**;

#### 5.2.1.1 Cerințe obligatorii pentru certificare și menținerea certificării

Cerințele pe care trebuie să le îndeplinească organizația pentru obținerea și menținerea certificării sunt:

- să aibă documentat și implementat un sistem de management în conformitate cu prevederile documentelor de referință (standarde) față de care se solicită certificarea;
- să mențină anual cel puțin un audit intern și o analiză efectuată de management completă;
- să achite taxele pentru fiecare etapă de certificare/supraveghere;
- 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 examina și verifica structura, politicile, procesele, procedurile, înregistrările și documentele asociate, relevante pentru sistemul de management evaluat;
  - a determina dacă acestea îndeplinesc toate cerințele relevante domeniului intenționat al certificării, inclusiv conformarea cu cerințele legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului;
  - a stabili dacă procesele și procedurile sunt implementate și menținute în mod eficace pentru a acorda încredere în sistemul de management al clientului;
  - a informa clientul asupra tuturor neconcordanțelor dintre politică, obiective și rezultatele acestora, astfel încât clientul să ia măsurile necesare.
- să analizeze și să implementeze acțiuni corective pentru neconformitățile/observatiile depistate de către echipele de audit;
  - să mențină și să îmbunătățească sistemul/sistemele de management implementat(e), inclusiv conformarea cu cerințele legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului;
  - după obținerea certificatului, solicitantul trebuie să utilizeze marca de conformitate în acord cu prevederile din "*Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory*" cod PO - 8.4 – 1;
  - să mențină proceduri adecvate pentru a se asigura ca informațiile către organism sunt actualizate;
  - să păstreze și să pună la dispoziția echipei de audit **Procort Laboratory** situația reclamațiilor primite, reclamații legate de sistemul de management cât și situația acțiunilor corective întreprinse;
  - să informeze organismul de certificare, fără întârziere, în cazul apariției unor incidente grave sau a unor încălcări de normative/legislație ce implică autorități competente;
  - să își dea acordul pentru toate auditurile de supraveghere, planificate sau neplanificate, cooperând cu echipa de audit, cu asigurarea documentelor / înregistrărilor, accesului necesar și securității echipei;
  - să transmită în urma auditurilor de supraveghere certificatul/certificatele **Procort Laboratory** în vederea vizării anuale;
  - să nu mai facă trimitere la statutul de organizație certificată **Procort Laboratory** la sfârșitul perioadei de valabilitate a certificatului/certificatelor respectiv/e;
  - să informeze în cel mai scurt timp **Procort Laboratory** cu privire la modificările apărute în perioada de certificare și care pot afecta funcționarea sistemului de management existent. Aceste schimbări pot privi aspecte precum: domeniul de activitate, statutul juridic, structura organizatorică și administrativă, schimbări la nivel de management, spații de producție și locațiile organizației, echipamentele de producție utilizate, alte schimbări cu influență majoră în funcționarea sistemului de management certificat ;
  - să întrerupă utilizarea certificatului și a oricăror documente ce fac referire la la statutul de organizație certificată pe perioada suspendării sau în cazul retragerii certificării;
  - să anunțe în scris **Procort Laboratory** renunțarea sa la certificare.

### 5.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate

Organizațiile certificate de **Procort Laboratory** au următoarele drepturi:

- să aibă acces la toate informațiile necesare procesului de certificare;
- să se asigure de respectarea confidențialității din partea **Procort Laboratory** asupra informațiilor furnizate;

- să ceară detalii referitoare la echipa de audit (referințe ale membrilor echipei de audit) și să conteste componența echipelor de audit **Procert Laboratory** pe motive bine întemeiate;
- să convină cu **Procert Laboratory** asupra documentelor de interes comun (ex. plan de audit);
- să formuleze observații documentate la rapoartele de audit și anexele acestora;
- să utilizeze marca de conformitate **Procert Laboratory** pe documentele de publicitate, reclamă, pe panourile din localurile care îi aparțin, în acord cu prevederile *Regulilor de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory, cod PO - 8.4 - 1*.
- să fie informat asupra modificărilor apărute în cerințele de certificare **Procert Laboratory**;
- să facă reclamații/apeluri la deciziile care îl privesc și care au fost emise de **Procert Laboratory**.

## 5.2.2 Încheierea contractului de certificare

Organizația care dorește să obțină certificarea sistemului de management de către **Procert Laboratory** trebuie să prezinte o comandă fermă (Comanda de certificare) împreună cu Chestionarul de evaluare preliminară și ultimul certificat constatator pentru legalitatea activităților pentru care se solicită certificarea (vezi punctul 6.1).

Clientul poate solicita o certificare de grup pentru două sau mai multe organizații, atunci când una din condițiile de mai jos sunt îndeplinite:

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

Îndeplinirea acestor condiții este verificabilă pe baza certificatelor constatatoare emise de Registrul Comerțului ale tuturor organizațiilor din grup.

**Procert Laboratory** analizează cererea clientului și poate solicita/accesa și alte informații pentru a decide dacă Organismul de certificare poate oferi serviciile în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 și propriile politici și proceduri. În urma analizei, **Procert Laboratory** determină competența necesară și amplasarea evaluărilor în vederea certificării. Numărul de zile de evaluare pentru auditul inițial și pentru supravegheri sunt stabilite în funcție de *Grila orientativă de zile de audit*, PO - 5.1 – 2, ediția și revizia în vigoare. [Apoi se aplica procedura 9.2-2\\_PO\\_StabilireZileAudit in baza careia conform fiecarui standard se pot aplica ajustari ale numarului de zile de audit.](#)

În cazul în care **Procert Laboratory** decide că poate furniza servicii de evaluare în vederea certificării 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~~ ultima zi a auditului faza 2) ;
- Supravegherea 2 (la 24 luni de la ~~luarea deciziei de certificare~~ ultima zi a auditului faza 2) ;

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.

### 5.2.3 Auditul inițial de certificare

Inițierea procesului de certificare este o etapă premergătoare evaluării propriu-zise, care urmărește înțelegerea aspectelor specifice organizației în vederea determinării obiectivelor auditului, fezabilității acestuia cât și stabilirea personalului competent care va fi implicat în procesul de certificare.

După definitivarea și semnarea contractului, **Procert Laboratory** desfășoară etapa de audit inițial în vederea certificării sistemului/sistemelor de management. Echipa de audit desemnată pentru evaluare ține cont de competențele și experiența specifică a auditorilor, în baza procedurilor de competență proprii organismului de certificare. Clientul poate cere lămuriri suplimentare privind referințele membrilor echipei de audit și dacă există vreun conflict de interese, organizația are dreptul de a cere, în mod justificat și în scris, înlocuirea auditorilor.

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

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

În anumite situații, pentru SR EN ISO 9001:2015, **Procert Laboratory** poate decide, în mod excepțional, ca auditul faza 1 să se deruleze fără vizitarea organizației, echipa de audit având toate informațiile relevante și suficiente despre sistemul de management al calității clientului, astfel încât să se poată pregăti auditul fază 2. Excepția se aplică doar dacă organizația îndeplinește următoarele condiții:

Decizia **Procert Laboratory** pentru audit fără vizitarea organizației, va fi justificată astfel:

- organizație de mici dimensiuni (personal puțin ce desfășoară activități într-o singură locație);
- localizarea organizației (ex. distanța foarte mare care implică eventuale costuri mai ridicate);
- activitățile derulate de către organizație sunt reprezentate de procese de o complexitate scăzută;
- eventuala cunoaștere prealabilă a organizației (ex. certificarea unui alt sistem de management realizată anterior).

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.

Constatările 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**.

Eventualele neconformități identificate de echipa de audit în Auditul faza 1, care rămân necorectate, pot conduce ca în faza 2 a auditului inițial de certificare să fie neconformități.



Eventualele neconformități identificate în urma Auditului fază 1, necorectate de organizație, sunt documentate ca neconformități și în faza 2 a auditului de certificare.

Eventualele neconformități identificate în urma Auditului fază 2, nerezolvate de organizație în maxim 6 luni de la data Auditului faza 1, se reia procesul de certificare pornind de la reanalizarea contractului între părți, determinând modificarea acestuia.

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 sediilor/punctelor de lucru unde se desfășoară activitățile, supuse auditării;
- diferențe semnificative față de informațiile **Procert Laboratory** legate de riscurile asociate activității, domeniul de reglementare aferente, etc.

Auditul faza 2 se derulează obligatoriu la sediile/punctele de lucru ale 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:

- informații și dovezi privind conformitatea sistemului de management cu cerințele referențialelor și a altor documente normative;
- informații privind monitorizarea performanței organizației în funcție de obiectivele și țintele stabilite;
- dovezi privind conformitatea cu cerințele legale;
- dovezi privind controlul operațional;
- dovezi privind funcționarea elementelor de sistem, precum analiza efectuată de management și auditul intern;
- corelații între cerințele normative, politici, obiective și ținte referitoare la performanța, responsabilități, competențe ale personalului, operațiuni, proceduri, date referitoare la performanțele, constatările și concluziile auditului intern;
- responsabilitatea managementului referitor la politicile asumate;
- alte informații relevante privind eficacitatea și eficiența sistemului de management implementat.

Pe parcursul auditului, echipa de audit va înregistra eventualele neconformități față de documentele de referință, în Planuri de acțiuni corective.

Constatările evaluărilor pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate minoră și majoră;
- observație.

La sfârșitul ședinței de închidere, Auditorul Șef prezintă Clientului auditat constatările pozitive (conformitate) și negative (neconformități) și domeniul pentru care se va propune acordarea certificării, în cazul în care sunt prezentate dovezi ale închiderii neconformităților, fie ele minore sau majore. Domeniul certificării poate diferi de cel formulat de auditat în Contractul de certificare, în funcție de constatările echipei de audit pe teren. Raportul de audit și planurile de acțiuni corective sunt proprietatea **Procert 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 **Procert Laboratory** în maxim 2 săptămâni de la primirea lor. Termenul de rezolvare al corecțiilor-acțiunilor corective este maxim de 3 luni. Auditorul Șef analizează propunerile Clientului și stabilește dacă modul de închidere a corecțiilor și acțiunilor corective este adecvat.

În cazul în care este necesar un audit suplimentar pentru verificarea închiderii acestora, posibilitate deja specificată în contract și documentată în Raportul de audit fază 2, costul va fi suportat de către Client.

Procesul de audit de certificare se încheie cu documentarea Raportului de audit fază 2, final, ce conține propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării pentru domeniul de certificare (activități auditate asociate sediilor/punctelor de lucru) și pentru standardele respective.

## 5.2.4 Audituri multi – site

În cazul organizațiilor multi-site, **Procert Laboratory** își va adapta programul de audit complexității și naturii organizației prin evaluarea prin eșantionare.

Organizațiile multi - site care pot fi auditate ținând cont de tehnica de eșantionare trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- toate sediile/punctele de lucru activează sub un singur sistem de management, controlat și administrat central, sistem care să răspundă standardelor de referință adoptate;
- organizația și-a identificat centrul funcțional, acesta fiind parte din organizație și nu trebuie subcontractat altei organizații;
- toate sediile/punctele de lucru pot avea o legătură legală sau contractuală cu organizația centrală, dar care sunt parte din același sistem de management central;
- sistemul de management al organizației, luată ca întreg, trebuie să fie subiectul unei analize efectuate de management centralizată;
- s-a efectuat un audit intern la fiecare sediu/punct de lucru;
- funcția centrală trebuie să fie responsabilă pentru asigurarea colectării și analizei datelor de la toate sediile/punctele de lucru și trebuie să demonstreze autoritatea și abilitatea sa pentru a iniția o modificare în organizație, dar fără a se limita, cu privire la:
  - documentația de sistem și eventualele modificări de sistem;
  - analiza de management;
  - reclamații;
  - evaluări de acțiuni corective;
  - planficarea auditurilor interne și evaluarea rezultatelor;
  - cerințelor normative referitoare la standardele de referință;
- după auditul de certificare trebuie efectuat un audit intern în fiecare sediu/punct de lucru, în perioada de valabilitate a certificării;
- implementarea acțiunilor corective rezultate în urma auditului intern trebuie să se reflecte în fiecare dintre sedii/puncte de lucru.

Sediul central va fi auditat în timpul certificării inițiale și la fiecare audit de recertificare și cel puțin o dată într-un an calendaristic, ca parte a activității de supraveghere.

Mărimea sau frecvența eșantionării trebuie să se crească dacă analiza riscurilor efectuată de organismul de certificare referitoare la procesele/activitățile sistemului de management indică circumstanțe legate de factori precum sunt:

- rezultatele auditurilor interne și analiza efectuată de management sau auditurile de certificare anterioare;
- înregistrări ale reclamațiilor și alte aspecte relevante referitoare la acțiunile corective și preventive;
- mărimea sediilor/punctelor de lucru și numărul de angajați, eventual modificări;
- complexitatea sau nivelul de risc al proceselor/activităților în cadrul sistemului de management;
- maturitatea sistemului de management și gradul de cunoaștere al organizației ;
- modificări legate de practicile de lucru (ex. lucrul pe schimburi) ;
- modificări ale proceselor/activităților;
- problematice legate de medie și extinderea aspectelor și impacturilor pentru sistemele de management de mediu;
- modificări de la auditul de certificare precedent;
- înregistrarea de reclamații și alte aspecte relevante ale acțiunilor corective și preventive;
- aspecte ce țin de particularitățile locale (cazul multinaționalelor), cum ar fi legislație, diferențe culturale sau lingvistice;
- dispersia geografică a sediilor/punctelor de lucru;
- posibilitatea ca acele sedii/puncte de lucru să fie permanente, temporare sau chiar virtuale.

În cazul în care organizația are un sistem ierarhizat de filiale (de exemplu un sediu central, birouri naționale, birouri regionale sau filiale locale), modalitatea de eșantionare pentru auditul inițial se realizează în același mod ca cel prezentat mai sus pentru fiecare nivel în parte. Pentru regiune, se auditează cel puțin o dată într-un ciclu de certificare.

În cazul sistemului de management al siguranței alimentului eșantionarea locațiilor multiple este posibilă numai pentru organizațiile cu mai mult de 20 de sedii/puncte de lucru și numai pentru categoriile A, B, G, H și J.

În acest caz se va audita eșantionul stabilit conform procedurilor **Procert Laboratory**. 25% din eșantion va fi ales la întâmplare și comunicat cu puțin înainte de desfășurarea auditului.

### 5.2.5 Decizia de certificare

Rezoluția privind acordarea certificării pentru activitățile economice și sediile/punctele de lucru ale Clientului, este adoptată de membrii desemnați ai Comitetului Tehnic al **Procert Laboratory**, pe baza evaluării tehnice a dosarului de certificare.

Dosarul de certificare constă în:

- parte comercială – comandă, chestionar, certificat constatator, contract;
- parte tehnică, inclusiv planificare – rapoarte de audit, alte dovezi de audit (autorizații, atestate), rapoarte de constatare/planuri de acțiuni corective, dovezi închideri neconformități.

Directorul General **nu poate ataca decizia membrilor Comitetului Tehnic**.

Certificarea se acordă în următoarele condiții:

- solicitantul prezintă dovezi suficiente pentru demonstrarea implementării, menținerii și eficacității sistemului de management implementat în raport cu standardul de referință adoptat;
- solicitantul trebuie să demonstreze prin dovezi că se conformează pe deplin cerințelor legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului de activitate;
- solicitantul prezintă dovezi ale menținerii, cel puțin anual, a unui audit intern;

- solicitantul prezintă dovezi ale menținerii, cel puțin anual, a unei analize efectuate de management;
- solicitantul respectă prezentele reguli de certificare și prevederile Contractului de certificare;
- solicitantul a închis toate neconformitățile identificate în timpul evaluării documentației sau evaluării pe teren în vederea acordării / menținerii / extinderii / restrângerii certificării, la termenul stabilit cu echipa de audit.

Directorul General înștiințează în scris Clientul decizia de certificare acordată de Comitetul Tehnic. În cazul unei decizii nefavorabile, Directorul General prezintă motivele pentru care nu se acordă certificatul/ certificatele.

Solicitanții nemulțumiți de decizia adoptată 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**, cod PO - 8.4 - 1.

Certificatul eliberat de **Procert Laboratory** conține următoarele informații:

- standardul de referință;
- numele și adresa (inclusiv punctele operative) organizației certificate;
- activitățile pentru care s-a acordat certificarea, existând o departajare a domeniului de activitate în activități acoperite de acreditare și activități fără acreditare; pentru activitățile neacoperite de acreditare, se va emite certificatul fără sigla RENAR;
- data eliberării / data expirării certificatului;
- numărul și seria certificatului;
- loc pentru aplicat viza anuală;
- Sigla RENAR (doar pentru activitățile cuprinse în domeniul acreditat).

Certificatul va fi însoțit de o anexă, care va detalia domeniul de certificare aplicabil fiecărui sediu/punct de lucru.

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 și 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 în muncă; SA = siguranța alimentului; SI = 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.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro)).

## 5.2.6 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 sediilor/punctelor de lucru 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.

### 5.2.6.1 Reînnoirea certificării/recertificarea

Reînnoirea este similară certificării sistemului de management. Procesul de reînnoire trebuie să aibă loc înaintea expirării validității certificatului/certificatelor și impune încheierea unui nou contract, 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 organizația este de acord să aibă continuitate la certificare, se va încheia un nou contract, conform procedurilor specifice.

Astfel auditul de reînnoire trebuie să aibă loc înainte de expirarea validității certificatului/certificatelor.

Auditul de recertificare are ca obiective:

- 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 eficacității sistemului de management privind îndeplinirea obiectivelor clientului certificat și ale rezultatelor intenționate ale sistemului de management respectiv.

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;

În cazul menținerii certificatului se menține același număr de certificat, precedat de litera "R" = reînnoire/recertificare. Valabilitatea certificatului reînnoit este de 3 ani de la data expirării validității certificatului anterior.

### 5.2.7 Supravegherea organizațiilor certificate

Procesul de evaluare periodică a sistemelor de management impune efectuarea evaluărilor de supraveghere la fața locului, pentru a permite monitorizarea îndeplinirii continue a cerințelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmăresc verificarea a ~ 30% din sistemul de management implementat în cadrul organizației auditate. Etapele desfășurării unui audit de supraveghere sunt respectă etapele de planificare și realizare ca orice audit.

Auditurile de supraveghere planificate au loc astfel:

- Supravegherea I – la 1 an de la **certificare ultima zi a auditului faza 2;**
- Supravegherea II – la 1 an de la supravegherea I.

Termenele pentru efectuarea evaluărilor în vederea menținerii certificării se pot devansa sau prelungi cu cel mult 60 de zile lucrătoare față de termenele planificate, așa cum este prezentat mai sus.

Auditul de supraveghere urmărește :

- menținerea și îmbunătățirea sistemului de management implementat, inclusiv conformarea cu cerințele legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului;
- menținerea anuală a unui audit intern și analize efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențiale certificate;

- analiza acțiunilor pentru închiderea neconformităților anterioare constatate și documentate în rapoarte de audit 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 reclamațiilor;
- evoluția activităților planificate pentru îmbunătățirea continuă.

Alte activități de supraveghere pot cuprinde:

- solicitări de informații din partea **Procert Laboratory**, adresate clientului certificat, referitor la aspectele certificării;
- analiza oricăror declarații ale clientului privind activitățile acestuia;
- solicitări adresate clientului pentru a furniza documente și înregistrări;
- alte mijloace de monitorizarea a performanțelor clientului certificat.

Menținerea certificării presupune:

- constatarea menținerii și îmbunătățirii sistemului de management implementat, inclusiv conformarea cu cerințele legale și de reglementare în vigoare aplicabile domeniului;
- menținerea anuală a unui audit intern și analizei efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențialele certificate;
- respectarea termenelor prevăzute pentru efectuarea supravegheților, cu decalaje de maxim 60 de zile lucrătoare;
- lipsa abaterilor de la „Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory”, cod PO - 8.4 - 1;
- notificarea în timp util a modificărilor apărute în cadrul organizației;
- acceptarea modificărilor aduse de cerințelor de certificare;
- onorarea facturilor etapelor precedente.

## 5.2.8 Audituri neplanificate

Auditurile neplanificate sunt inițiate 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 muncă/mediu sau încălcări grave ale normelor privind sănătatea și securitatea în muncă/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 înaintea 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 certificării și continuă respectare a cerințelor **Procert Laboratory** în contextul cazurilor prezentate mai sus.

### 5.2.9 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.

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 de evidență a certificatelor emise de **Procert Laboratory**, vizibilă părților interesate pe website-ul [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro).

### 5.2.10 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 completarea unui 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 procedura specifică.

Luarea deciziei de extindere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare. În cazul deciziei favorabile, clientul are obligația neutilizării vechiului certificat. Noul certificat emis 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 emiterie a certificatului, marcându-se, inclusiv revizia certificatului.

Domeniul de certificare poate fi restrâns în următoarele situații:

- la solicitarea expresă a clientului;
- la propunerea Auditorului Șef în urma neîndeplinirii cerințelor de certificare de către Clientul auditat (ex. capacitate tehnică, lipsa autorizațiilor specifice de funcționare pentru domeniul respectiv, etc.), lucru constatat în auditurile de supraveghere sau de urmărire a închiderii neconformităților.

Luarea deciziei de restrângere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare. Noul certificat revizuit are aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul modificat și se menționează în „Registrul de evidență a certificatelor”, vizibil părților interesate pe website-ul [www.procertlaboratory.ro](http://www.procertlaboratory.ro).

## 5.2.11 Suspendarea certificării

Suspendarea certificatului este acțiunea de retragere pe o perioadă de maxim 6 luni calendaristice a deciziei cu privire la menținerea certificării datorită nerespectării cerințelor de certificare sau a condițiilor contractuale.

Decizia de suspendare se ia în următoarele situații:

- 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 referitor la cerințele legale și de reglementare aplicabile domeniului;
- clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecvențele și perioadele stabilite prin Programul de audit implicând nerespectarea acestuia și depășirea limitelor de timp prevăzute pentru auditurile de menținere a certificării de de maxim 60 de zile lucrătoare;
- în cazul în care organizația a operat ample modificări la sediul său/sediile sale sau se mută într-un alt sediu, fără a notifica **Procert Laboratory** de aceste modificări;
- dacă Organizația a adus modificări sistemului său de management, care nu au fost acceptate de **Procert Laboratory**;
- în cazul în care organizația a suferit o restructurare importantă și nu a informat **Procert Laboratory** în acest sens;
- abateri de la *Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory, cod PO - 8.4 - 1*, pe care organizația nu și le-a rezolvat în termen de o lună;
- clientul nu respectă cerințele cuprinse în contract și Regulile de certificare;
- cerere voluntară 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 (maxim 6 luni calendaristice). Verificarea remedierii deficiențelor se face printr-un audit neplanificat, suplimentar, dar nu mai târziu de expirarea celor 6 luni calendaristice de suspendare.



În situația în care o organizație se află în perioada de suspendare a certificării, ea nu are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate emis de către **Procert Laboratory** și nu va face referire în nici un fel pe durata suspendării, la certificarea existentă, aceasta fiind temporar invalidă. **Procert Laboratory** va publica decizia de suspendare a certificării pe website [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro).

### 5.2.12 Retragerea/anularea certificatelor

Retragerea este acțiunea de suspendare pe perioadă nelimitată a certificării datorită unor abateri care afectează imaginea **Procert Laboratory**, datorită nerespectării referențialului sau a condițiilor contractuale. Retragerea/anularea certificării este luată în următoarele condiții:

- eșecul rezolvării problemelor care au condus la suspendarea certificării, în timpul stabilit de organismul de certificare;
- nerespectarea repetată a termenilor contractuali;
- la expirarea termenului de valabilitate a certificatului, prin neprezentarea unei cereri de reînnoire cu cel puțin trei luni înainte de expirarea certificatului;
- renunțarea unilaterală la contract.
- neacceptarea modificărilor aduse la procedurile **Procert Laboratory**, modificări care au impact major în menținerea certificării sistemului de management al clientului, în termenele prevăzute în politicile de tranziție comunicate și publicate de **Procert Laboratory** (vezi punctul 6.2.3). astfel de modificări ale procedurilor privesc modificările standardelor, pentru care **Procert Laboratory** prevede politici de tranziție întinse pe perioade suficiente pentru ca organizația să se pregătească și să efectueze auditurile respective pentru ca certificatul pentru sistemul de management să se mențină actualizat);
- încetarea activităților pentru care s-a obținut certificarea sistemului de management;
- faliment sau lichidare pe cale juridică.

**Procert Laboratory** comunică organizației printr-o scrisoare decizia de retragere/restrangere a certificatelor. În cazul deciziei de retragere, este solicitată returnarea Certificatului eliberat și se renunță la Contract. Clientul este obligat să returneze Certificatele eliberate în original și este obligat să înceteze folosirea mărcilor de certificare. De asemenea, retragerea certificatului/certificatelor emise de **Procert Laboratory** este publicată pe site-ul [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro).

### 5.2.13 Modificarea cerințelor de certificare

Cerințele de certificare ale **Procert Laboratory** pot suferi modificări în următoarele situații:

- schimbări de ordin intern, procedural, și care urmăresc îmbunătățirea proceselor de certificare pe criterii valorice (aceste schimbări pot apărea ca urmare a rezultatelor evaluării organismelor de acreditare, a modificării normelor naționale și internaționale de certificare și acreditare la care **Procert Laboratory** se supune contractual, etc.);
- apar modificări ale referențialelor (standardelor) în baza cărora se efectuează certificarea.

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 și va fi publicată pe website-ul [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro).

Politica **de tranziție** 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;

- eventualele costuri în plus ce pot fi aplicate, în acord cu politica de tranziție publicată de **Procert Laboratory**;
- acțiunile pe care le poate întreprinde **Procert Laboratory** pentru a veni în sprijinul Clienților, în vederea pregătirii și creșterii receptivității lor la cerințele modificate.

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, în perioada propusă pentru tranziție, Directorul General al **Procert Laboratory** decide în primă fază suspendarea, iar apoi, dacă în acest timp clientul își menține poziția, după expirarea perioadei de suspendare, retragerea certificării și înghețarea derulării contractului. Titularul returnează certificatul în vederea anulării.

### 5.3 Confidențialitate

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

**Procert Laboratory** păstrează confidențialitatea 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 Registrul de Certificate și starea acestora (certIFICATE valide, suspendate, restrânse, retrase), publicate pe website-ul [www.procertilaboratory.ro](http://www.procertilaboratory.ro).

**Procert Laboratory** poate divulga datele rezultate în urma auditurilor, organismelor de acreditare cu care are contract și care se angajează la păstrarea confidențialității informațiilor primite.

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

### 5.4 Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitate

Organizațiile certificate de către **Procert Laboratory** pot utiliza marca de conformitate 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 Procert Laboratory*", cod PO - 8.4 - 1, versiunea în vigoare.

Utilizarea Mărcii naționale RENAR de acreditare este strict interzisă.

Marca de conformitate *Procert Laboratory* trebuie să fie însoțită în mod obligatoriu de numărul certificatului acordat de către organismul de certificare **Procert Laboratory**.

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

Clientul certificat nu trebuie să utilizeze și/sau să permită utilizarea Certificatului sau a mărcilor de conformitate *Procert Laboratory* care să inducă în eroare cu privire la domeniul / punctele de lucru certificate sau care să aducă prejudicii organismului de certificare **Procert Laboratory**.

Marca de conformitate *Procert Laboratory* 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 Laboratory* trebuie utilizată de către organizații numai în forma în care ea a fost transmisă de către **Procert Laboratory** fără a opera modificări în ceea ce privește textul sau elementele grafice. Marca poate fi mărită sau micșorată respectându-se însă proporțiile.

Marca de conformitate *Procert Laboratory* se va utiliza de către organizația certificată 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 Laboratory*, 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 Laboratory* pentru respectivele domenii.

## 5.5 Apeluri/reclamații

Orice parte interesată poate depune reclamații/apeluri, completând formularul propriu **Procert Laboratory**, disponibil pe site și-l transmite pe e-mail la [tehnice@procertlaboratory.ro](mailto:tehnice@procertlaboratory.ro).

Orice reclamație/apel trebuie depus în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data care reclamantul a luat cunoștință de decizia sau situația contestată.

**Procert Laboratory** analizează reclamația/apelul pentru a lua măsurile ce se impun pentru soluționarea situației create.

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.

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

În vederea respectării principiului transparenței, **Procert Laboratory** va face public conținutul reclamației și modul de soluționare atunci când reclamantul/Cliantul 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. **Procert 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, **Procert Laboratory** va face public conținutul apelantului și modul de soluționare atunci când apelantull/Cliantul vizat de apel își dau acordul.

## 5.6 Litigii

Orice neînțelegere apărută între cele două părți (**Procert Laboratory** și organizația auditată/client) se urmărește a fi rezolvată pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu este posibil, se apelează la arbitrajul instanțelor judecătorești.

## 6 Diagrama flux

N/A

## 7 Documente asociate

Contractul de Certificare, cod F-9.2-5;

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

## 8 Înregistrări

N/A

### 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.. Actualizarea perioadei de efectuare a auditului de supraveghere (Pag 6, 12).