	POLITICI CNCIR CERT	Editia: 1 Revizia: 3 Pag. 1 din 3
	POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: P-03-CERT	

ORGANISM DE CERTIFICARE CNCIR CERT

POLITICI CNCIR CERT


POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

COD: P-03-CERT

	POLITICI CNCIR CERT	Editia: 1 Revizia: 3 Pag. 2 din 3
	POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: P-03-CERT	

Lista de evidență a modificărilor

Nr. crt.	Nr. editie / nr. revizie	Localizarea modificarii (capitol, pagina)	Continutul modificarii	Data aprobarii
1	1/ 0	Integral	Elaborare versiune initiala	29.11.2013
2	1/1	2/5	Actualizare documente de referinta	06.02.2018
3	1/2	Pg. 1	Actualizare conform ROF	28.01.2020
4	1/3	Pg.1	Actualizare pag. 1	11.09.2020

	POLITICI CNCIR CERT	Editia: 1 Revizia: 3 Pag. 3 din 3
	POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: P-03-CERT	

1. SCOP

Prezenta politica stabileste modul de tratare a apelurilor si reclamatilor.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/CEI 17024:2012 - "Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organismele care efectueaza certificarea persoanelor";
- SR EN ISO/CEI 17065:2013 - "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii.", editia in vigoare.

3. POLITICA

3.1. Managementul CNCIR CERT acorda o atentie deosebita reclamatilor si apelurilor depuse de catre solicitantii de certificare, detinatorii de certificate si alte parti interesate, considerandu-le unul din principalele mijloace de realizare a feed-back-ului cu acestia.

3.2. Reclamatii se rezolva la nivelul managementului executiv. CNCIR CERT este responsabil pentru colectarea si verificarea tuturor informatiilor necesare pentru a valida reclamatia.

3.3. Apelurile formulate cu privire la o decizie a Comitetului de Certificare sau a concluziilor Comisiilor de examinare sunt analizate si rezolvate la nivelul superior al CNCIR CERT de catre Comitetul de Apel.

3.4. La tratarea reclamatilor si apelurilor se tine cont de urmatoarele aspecte:

a) Candidatii la certificare sau persoanele fizice/juridice certificate de CNCIR CERT nu sunt impiedicati sub nici o forma sa faca uz de aceste cai de atac si nici nu vor fi influentati in sensul renuntarii la ele;

b) Reclamatii si apelurile sunt primite si inregistrate cu promptitudine;

c) Analizarea si rezolvarea lor se face in timp rezonabil, de maxim 60 de zile;

d) Persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamatii si apelurile sunt competente si total independente fata de cauza judecata;

e) Hotararile luate ca urmare a analizei reclamatilor si apelurilor sunt aduse la cunostinta clientului in cel mai scurt timp posibil, in termeni clari si fara echivoc, urmarindu-se rezolvarea situatiei conflictuale la nivelul CNCIR CERT.

3.5. Rezultatele reclamatilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul CNCIR CERT si vor fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii CNCIR CERT.