	POLITICI CNCIR-CERT	Editia: 2 Revizia: 1 Pag. 1 din 5
	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

*Acest document este proprietatea **CNCIR SA**.
Reproducerea sa parțială sau totală este interzisă, fără acordul scris al proprietarului.
Documentul se află sub incidența Legii nr. 8/1996, referitoare la drepturile de autor*

	POLITICI CNCIR-CERT	Editia: 2 Revizia: 1 Pag. 2 din 5
	POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: P-03-CERT	

Lista de difuzare/retragere a documentelor

Nr. crt.	Compartiment / sucursala	Nr. Editie / revizie	Data difuzarii	Primit de (Nume, semnatura)
1	DGA-TH	2/1	29.01.2024	In regim informatic
2	Director	2/1	29.01.2024	Original In regim informatic
3	Sef serviciu CNCIR CERT	2/1	29.01.2024	Original In regim informatic
4	conform organigrama conform deciziei DG	2/1	29.01.2024	PDF -in regim informatic, prin e-mail cert@cncir.eu , certbacau@cncir.eu certbucuresti@cncir.eu , certbrasov@cncir.eu , certconstanta@cncir.eu , certcraiova@cncir.eu , certgalati@cncir.eu , certploiesti@cncir.eu , certpitesti@cncir.eu , certsuceava@cncir.eu , certtimisoara@cncir.eu certtmures@cncir.eu

	POLITICI CNCIR-CERT	Editia: 2 Revizia: 1 Pag. 3 din 5
	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	Propusa de:	Data aprobarii
1	1/ 0	Integral	Elaborare versiune initiala	Dimcea Mihail Valentin	29.11.2013
2	1/1	2/5	Actualizare documente de referinta	Dimcea Mihail Valentin	06.02.2018
3	1/2	Pg. 1	Actualizare conform ROF	Ionica Raicu	28.01.2020
4	1/3	Pg.1	Actualizare pag. 1	Ionica Raicu	11.09.2020
5	1/4	Integral	Actualizare sigla	Moise Andra Iulia	22.02.2022
6	1/4	Pg. 1	Actualizare pag. 1	Moise Andra Iulia	22.02.2022
7	1/5	Pg. 1	Actualizare conform ROF	Lascu Marius Andrei	23.08.2023
8	2/0	Pg. 1	Se actualizează conform cu organigrama	Nicolae Gherghina	03.10.2023
9	2/1	Pg. 1	Actualizare conform ROF	Mirea Genel Ionut	29.01.2024

Cod : FGI – PG-CERT– 01-03

Editia : 1/23.10.2013


Revizia : 0/23.10.2013

Uz intern

	POLITICI CNCIR-CERT	Editia: 2 Revizia: 1 Pag. 4 din 5
	POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR COD: P-03-CERT	

Cuprins

Lista de difuzare/retragere a documentelor	2
Lista de evidență a modificărilor	3
1. SCOP	5
2. DOCUMENTE DE REFERINTA.....	5
3. POLITICA.....	5

	POLITICI CNCIR-CERT	Editia: 2 Revizia: 1 Pag. 5 din 5
	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 REFERINTA

- SR EN ISO/CEI 17024:2012 - "Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organismele care efectueaza certificarea persoanelor";
- SR EN ISO 17065 - "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. Reclamatia 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) Reclamatia 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 reclamatia 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.