



All Cert Systems – Organism de Certificare

Numele documentului:

Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor

Codul documentului: P-4.7-1, vers. 1.3

Intrat in vigoare: 01.11.2021

Elaborat: Anna POPA

Functie: Director Programe Certificare

Data: 25.10.2021

Aprobat: Monica PESCARU

Functie: Director General

Data: 25.10.2021

Acest document este proprietatea Organismului de Certificare All Cert Systems.

Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații și prin orice procedeu (mecanic, electronic, fotocopiere sau altele) este interzisă fără acordul scris al Organismului de Certificare All Cert Systems.

Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor

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

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

Apel - cerere a furnizorului obiectului evaluarii conformitatii inaintata organismului de evaluare a conformitatii sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de catre acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o in legatura cu acel obiect.

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

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

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

Orice parte interesata poate depune reclamatii in scris, la sediul All Cert Systems din **B-dul Pache Protopopescu, Nr. 131, Et. 3, Ap. 4 si 5, sector 2, Bucuresti**, e-mail: office@allcert.ro.

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

Rezultatele reclamatiiilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul All Cert Systems, urmand a fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii All Cert Systems.