

**QUALITY – CERT**

Aprobat,  
**QUALITY CERT**

Director General  
Ing. Ioana Sperlea

**Politica in domeniu calitatii****P 05**

EDIȚIA: 1  
REVIZIA: 0  
EXEMPLAR Nr:

	Funcția	Prenume și nume	Semnatura	Data
ÎNTOCMIT	RSM	SERB ELENA		Oct.2017
VERIFICAT	RM	ENE NEAGU		Oct.2017

**NOTA:**

- Prezentul document constituie proprietatea exclusivă a QUALITY CERT
- difuzarea fiecărei proceduri/ document se efectuează în regim controlat cu aprobarea Managementului la cel mai înalt nivel QUALITY CERT.



**S. C. QUALITY – CERT S. A.**

**ORGANISM DE CERTIFICARE**

Bucuresti, Șos. Panduri nr. 94, Sector 5, Fax:021/411 71 51 sau 031/7100752 ,Tel.031/7100753

E-mail: [quality\\_cert@yahoo.com](mailto:quality_cert@yahoo.com), [office@qualitycert.ro](mailto:office@qualitycert.ro), [www.qualitycert.ro](http://www.qualitycert.ro)

J/40/3566/2001, CIF RO 13813234, cont IBAN RO 47 RNCB 0082044178480001, BCR –Sucursala Unirea

---

**QUALITY- CERT**

**Politica in domeniul calitatii**

**P 05**

**-OCT. 2017 -**

**INDICATORUL REVIZIILOR**

<b>Nr. Ed/ Rev</b>	<b>Pag/ art.</b>	<b>Natura modificării</b>	<b>Cine a făcut modificarea</b>	<b>Data intrării în vigoare</b>

### LISTA DE DIFUZARE

DOCUMENT TRANSMIS	DOCUMENT ANULAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denumire: P05</li> <li>• Ediția: 1</li> <li>• Revizia: 0</li> <li>• Data: OCTOMBRIE 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denumire: -</li> <li>• Ediția: -</li> <li>• Revizia: -</li> <li>• Data: -</li> </ul>

Nr. crt.	Organismul Funcția care primește documentul	Confirmarea de primire	Confirmarea de predare a exemplarului perimat	Mențiuni
		Nume Semnătura Data	Nume Semnătura Data	
1	QUALITY CERT			
2	RENAR			
3	QUALITY CERT			

### 1.SCOP

Prezentul document prezinta politica in domeniul calitatii pentru organismul de certificare Quality Cert.

### 2.DOCUMENTE DE REFERINTA

- 2.1.Declaratiile de politica din Manualul Sistemului de Management- MQI.
- 2.2.Ghidurile aplicabile OEC.
- 2.3.Cerintele reglementarilor in vigoare pentru domeniile de activitate respective.

### 3.DEFINITII SI ABREVIERI

- 3.1. OEC –organism de certificare QUALITY CERT.
- 3.2. RSM- Responsabil cu sistemul de management in cadrul OEC.

### 4.RESPONSABILITATI

- 4.1.*Presedintele* QUALITY CERT – ia la cunostinta politica.
- 4.2.*Directorul General* – stabileste politicile QUALITY CERT, asigura si monitorizeaza aplicarea politicilor de catre personalul din subordine.
- 4.3.*RSM*- aduce la cunostiinta personalului permanent Politicile stabilite la nivelul OEC.
- 4.4.*Personal permanent si colaborator OEC*- ia la cunostinta si duc la indeplinire obiectivele stabilite.

### 5.POLITICA

Anual, managementul la cel mai inalt nivel al QUALITY CERT stabileste obiectivele calitatii desprinse din obiectivele pe termen lung, strategii si politici generale.

#### Declaratia de politica a Directorului General

QUALITY - CERT isi desfasoara activitatea ca organism specializat în domeniul activitatii de certificare, cu preponderență pentru activitățile din domeniul construcțiilor, productia materialelor si produselor pentru constructii.

QUALITY - CERT este acreditat de Asociatia de Acreditare din Romania (RENAR) pentru derularea de activitati de certificare.

Politica adoptata de QUALITY - CERT are in vedere :

- asigurarea desfasurarii activitatii de evaluare a conformitatii conform cerintelor standardului de referinta și în concordanță cu legislatia aplicabila domeniilor de activitate evaluate si pentru care detine acreditare;
- dezvoltarea si imbunatatirea continua a sistemului de management, in vederea mentinerii competitivitatii QUALITY – CERT la nivelul cerintelor, atat al standardelor de referinta pentru activitatile desfasurate cat si a procedurilor avute in vedere la acreditare;
- alinierii si mentinerea procedurilor specifice activitatilor derulate, la nivelul cerut de standardele de referinta ;
- detinerea de recunoasteri la nivel national /european pentru activitatile in domeniul constructiilor , al produselor pentru constructii si a celorlalte domenii pentru care detine acreditarea ;
- adoptarea unui cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor si aducere la indeplinire a acestora.

Prin politica adoptata la nivelul intregii societati voi asigura:

-*respectarea* desfasurarii activitatii de certificare conform cerintelor standardelor de referinta pentru organismul de certificare;

- neimplicarea* mea, evitarea conflictelor de interese si/sau de eliminare de presiuni in procesul de evaluare si de luare a deciziilor;
- asigurarea* colaborarii cu structurile constituite pentru activitatea de certificare, conform procedurilor;
- asigurarea* stabilitatii financiare si a resurselor necesare;
- neefectuarea* de presiuni de orice natura asupra activitatii de certificare;
- sprijinirea* promovarii imaginii ca organism de certificare atat in relatiile interne cat si la nivel international;
- sprijinul* total pentru realizarea obiectivelor declarate de managementul executiv al organismului de certificare;
- asigurarea* accesului în mod nediscriminatoriu al solicitanților la serviciile sale de certificare;
- competența, independența, imparțialitatea* organismului si a personalului utilizat în activitatea de certificare;
- asigurarea* securității documentelor si a confidențialității informațiilor preluate în procesul de certificare;
- protejarea* drepturilor și intereselor clienților săi.

QUALITY CERT SA a adoptat o politica adecvata pentru asigurarea imparțialitatii, in derularea activitatilor de certificare, la toate nivelurile organizatiei si in toate etapele, de la stabilirea politicii, evaluarea solicitantilor, luarea deciziei de certificare si are constituite departamente specializate distincte pentru derularea activitatilor de contractare, certificare, evaluare, a caror organizare permite indeplinirea cerintelor si de separare a activitatilor de certificare de oricare alta activitate derulata de societate.

QUALITY CERT are in obiectul sau de activitate derularea numai de activitati de certificare/ inspectie/ testare, nu ofera servicii de consultanta, audit de secunda parte si asigura agentii economici interesati in obtinerea certificarii, de aplicarea de politici si proceduri nediscriminatorii privind: accesul la certificare, stabilirea in mod nediscriminatoriu de durate/ drepturi/ indatoriri/ sanctiuni sau penalitati, respectarea prevederilor reglementarilor aplicabile. De asemenea asigura clientii sai ca adoptarea deciziilor se face numai cu participarea partilor interesate, asigurarea echilibrului de reprezentabilitate si aplicarea de criterii de imparțialitate.

QUALITY CERT asigura ca managementul la nivelul cel mai inalt nu este implicat in evaluarea documentelor/ dovezilor obiective, monitorizarea activitatilor specifice si de redactarea raportului de evaluare finala care stau la baza fundamentarii deciziei cu privire la certificare.

QUALITY CERT ofera servicii de certificare care sa satisfaca necesitatile clientilor, in vederea recunoasterii oficiale a competentei acestora pentru activitatile desfasurate/ produsele realizate si ii asigura de calitatea si de oferirea de servicii de certificare aliniata la standardele europene si internationale pentru certificare. QUALITY CERT implica in activitatea de certificare numai personal evaluat, selectionat, instruit si monitorizat, competent, onest, imparțial, utilizat astfel incat nici un interes sa nu devina preponderent, in nici una din etapele de certificare. QUALITY CERT are proceduri si personal competent, care permit derularea activitatilor de certificare la un inalt nivel profesional.

QUALITY CERT are implementat un sistem de management capabil sa asigure necesitatile clientilor, ale altor parti interesate, precum si cerintele fata de activitatea de certificare si asigura calitatea serviciilor de certificare strans legata de imbunatatirea , prin implementarea si dezvoltarea unor politici de imbunatatire continua si de monitorizare a performantelor, a sistemului propriu de management si de evaluare a efectelor activitatilor de imbunatatire.

QUALITY CERT, prin politicile privind calitatea serviciilor de certificare oferite clientilor, are in vedere evaluarea evolutiei clientilor ca urmare a serviciilor de certificare furnizate.

Luarea deciziilor cu privire la acordarea, menținerea, extinderea, restrângerea, suspendarea, retragerea certificării, se face numai cu respectarea principiilor de: imparțialitate, abordarea bazata pe risc, prin participarea, la luarea deciziilor, numai a persoanelor neimplicate in activitati de audit/evaluare sau care nu au fost implicate in ultimii 2 ani in activitati derulate de client.

QUALITY CERT SA are instituit, prin sistemul de management adoptat, un proces de autoevaluare, identificare si de management al neconformitatilor, precum si de aplicare de actiuni corective/ preventive si de eliminare a acestora, avand drept surse de identificare constatările efectuate la certificare, auditurile interne / organismului de acreditare/ reclamatii / feed-back-ul de la clienti si alte parti interesate, functiile si/ sau zonele generatoare de neconformitati, fiind supuse actiunii de analiza a managementului.

QUALITY CERT SA are instituite politici compatibile cu practica europeana privind efectuarea evaluarii conformitatii prin luarea Deciziei, care functioneaza independent de Certificare, permitand prin aceasta ca propunerile cu privire la acordarea, mentinerea, suspendarea, retragerea, recertificarea, extinderea domeniului de activitate sa se faca cu respectarea principiului privind eliminarea influentelor si/ sau presiunilor de orice natura.

QUALITY CERT asigura clientii sai, ca in procesul decizional se are in vedere asigurarea unui cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate precum si pentru satisfacerea cerintelor aplicabile prin alinierea operativa a prevederilor, privind certificarea la noile prevederi legislative, regulamente, standarde aplicabile, asigurarea conformitatii cu cerintele standardului/ referentialului, criteriile suplimentare cuprinse in cerintele stabilite prin legislatia/ normele aplicabile domeniului pentru care s-a solicitat certificarea, supunerea spre aprobare efectuandu-se numai dupa constatarea ca procedura de evaluare este completa, se indeplinesc conditiile specifice pentru certificare, evaluare si ca urmare a existentei dovezilor obiective/ inregistrarilor privind rezolvarea actiunilor corective intreprinse pentru eventualele neconformitati constatate pe parcursul procesului de certificare.

### **In cadrul obiectivelor pe termen scurt QUALITY - CERT are stabilite:**

**A.** Politica sa proprie, privind asigurarea imparțialitatii si a eliminarii conflictelor de interese prin respectarea participarii tuturor partilor interesate in procesul de luare a deciziilor pentru certificare, precum si a prevederilor din legislatia, reglementarile, standardele aplicabile precum si politica de evitare, eliminare si/sau diminuare a riscurilor rezultate din activitatea de certificare.

### **B.** Obiective prioritare privind imbunatatirea continua a imaginii organismului:

- a) Imbunatatirea continua si eficacitatea sistemului de management propriu adoptat ;
- b) Cresterea continua a eficacitatii activitatii de certificare;
- c) Dezvoltarea /modernizarea proceselor de certificare/ testare si cresterea nivelului calitativ al serviciilor prestate;
- d) Fara reclamatii.

### **C.** Politica sa proprie privind atingerea obiectivelor adoptate :

- a) Alinierea prevederilor sistemului de management propriu adoptat, in termenele finale stabilite pentru perioada de tranzit a standardelor si/sau de intrare in vigoare a actelor normative, cu aplicativitate in domeniul activitatii derulate de QUALITY CERT ;
- b) Cresterea continua a satisfactiei clientilor;

- c) Creșterea performanțelor personalului propriu și colaborator;
- d) Perfectarea anuală a unui număr de contracte reprezentând minim 5% din numărul contractelor în vigoare la începutul perioadei de referință.
- e) Derularea de acțiuni de asigurare a unei diversificări mai mari a contractelor prin perfectarea de contracte cu societăți care derulează activități pentru subdomenii care se încadrează în domeniile EA pentru care QUALITY-CERT detine acreditarea;
- f) Alocarea pentru activitatea de dotare, dezvoltare a cel puțin 5% din beneficiul înregistrat.

**D. Politica de mentinere a acreditărilor și a recunoașterilor deținute:**

- a) Menținerea acreditării de către RENAR ca organism de certificare sisteme de management de calitate, conform 9001, în cadrul sistemului de management integrat.
- b) Menținerea acreditării de către RENAR ca organism de certificare a sistemelor de management de mediu, conform ISO 14001, în cadrul sistemului de management integrat.
- c) Menținerea acreditării de către RENAR a laboratorului de încercări.
- d) Reanalizarea domeniilor pentru care QUALITY-CERT SA detine acreditarea în vederea unor eventuale puneri de acord cu cerințele actuale.

**Obiectivele pe termen lung vizează:**

- întreprinderea de acțiuni în vederea încheierii de Convenții de colaborare și/sau de întreprindere de acțiuni de informare reciprocă cu organisme similare din Europa sau de pe alte continente.
- obținerea a cel puțin o recunoaștere bilaterală cu un organism extern din Europa;
- participarea în limita fondurilor disponibile la acțiunile în domeniu organizate pe plan intern/extern la care este solicitată de autoritatea de stat și/sau organismul național RENAR, sau rezultată din eventualele acte de colaborare;
- încheierea unui număr de contracte pe domeniile de certificare declarate, și acreditate – cel puțin la nivelul anului anterior atât pe teritoriul României cât și în alte țări ale UE;
- asigurarea cu personal competent și instruit pentru derularea în bune condiții a activităților de certificare – prin Programe de Instruire performante;
- îmbunătățirea documentației utilizată în procesul de certificare – pentru eficientizarea și creșterea eficacității auditului de certificare;
- asigurarea unor resurse suficiente pentru derularea în bune condiții a activităților;
- dezvoltarea activităților de certificare și în alte domenii decât cele declarate și acreditate;
- creșterea încrederii tuturor părților interesate în calitatea procesului de certificare derulat de OEC (client certificat, beneficiari ai serviciilor/produselor clientului certificat, autorități etc.) ;
- promovarea imaginii organismului prin mijloace publicitare, prin participarea la diverse activități în domeniu, prin stabilirea sau colaborarea la nivel internațional cu alte organisme etc.

QUALITY - CERT are asigurată stabilitatea financiară, are asigurate măsuri adecvate pentru acoperirea răspunderilor juridice și dispune de resursele necesare pentru funcționarea unui sistem de certificare/înregistrare astfel încât să se elimine posibilitatea efectuării de presiuni de orice natură în procesul de certificare/înregistrare.

QUALITY - CERT, prin angajamentul sau asigură atât autoritatea de stat, organismul național de acreditare RENAR, cât și pe clienții săi, de respectarea în toate acțiunile sale a principiilor de etică profesională și de utilizare în activitățile derulate de proceduri competitive la nivel național/european precum și numai de personal competent.



QUALITY CERT are de asemenea stabilite reguli privind tratarea si solutionarea apelurilor, reclamatiiilor, contestatiilor de catre structuri independente, neimplicate in procesul de certificare.

Pentru indeplinirea obiectivelor prezentate mai sus Directorul General al societatii a desemnat responsabilitati si autoritati, la toate nivelele organizationale, pentru a se asigura ca sistemul de management adoptat, se conformeaza la cerintele standardelor internationale aplicabile, ofera oportunitati de imbunatatire si are in vedere in permanenta orientarea catre calient si marirea satisfactiei acestuia.

QUALITY – CERT, asigura ca a luat toate masurile pentru asigurarea si mentinerea integritatii sistemului de management atunci cand sunt planificate si implementate schimbari ale acestuia generate de schimbarile semnificative produse ca urmare a modificarii legislatiei, standardelor de referinta, precum si a altor cauze obiective.

În calitate de Director General al QUALITY - CERT mă angajez sa asigur respectarea in toate actiunile, a principiilor de etica profesionala, de neimplicare a personalului care stabileste politica / strategia organismului, pe toata durata mandatului in activitatea de evaluare\_ in vederea luarii deciziei de acordare a certificarii.

Ma angajez ca, in activitatea de aducere la îndeplinire a politicii societății în vederea atingerii obiectivelor pe termen scurt și termen lung, să asigur independența de raționament tehnic și financiar, să asigur conditiile pentru aplicarea tuturor prevederilor din legislație, standarde, norme aplicabile în activitățile de certificare derulate de societate.

*Politica* este actualizata permanent functie de obiectivele propuse.

Director General  
Ing. Ioana Șerlea

