

1.SCOP

Prezentul document stabileste modul de tratare al apelurilor si reclamatilor pe care solicitantii pot reclama/contesta activitatile desfasurate de **QUALITY CERT** precum si deciziile acestuia.

2.DECLARATIA DE POLITICA

2.1. Apeluri si Reclamatii

2.1.1. Apeluri

QUALITY CERT inregistreaza, la sediu, apeluri cu privire la:

- decizii privind acordarea/neacordarea /menținerea, extinderea, reducerea, suspendarea (partiala sau totala), retragerea (partiala sau totala) , modificarea si reinnoirea certificarii;
- solutionarea unor reclamatii.

Toate apleurile sunt inregistrate si transmise pentru analiza si rezolvare la Colegiul de Apel. Raspunsul este dat de Colegiul de apel.

2.1.2. Reclamații

QUALITY CERT inregistreaza, la sediu, reclamatii cu privire la:

- intarzieri in derularea procesului de certificare, de catre **QUALITY CERT**;
- lipsa de informare a modului de derulare a procedurii de certificare, ceea ce conduce la consemnarea de neconformitati;
- modul de derulare a procesului de certificare;
- prestatia echipei de audit;
- deciziile **QUALITY CERT** (de suspendare, restrangere etc. a certificarii)
- intarzieri privind comunicarea cu personalul **QUALITY CERT**;
- facturi gresit intocmite;
- privind componenta echipelor de audit;
- privind persoanele care trateaza reclamatii/ Responsabilul de contract;
- privind publicarea unor date eronate/incomplete pe site-ul **QUALITY CERT** etc.

Reclamatii, in functie de specificul lor se trateaza:

- a – de conducerea **QUALITY CERT** - atunci cand se refera la nerespectarea derularii procedurii de certificare;
- b - de *Comitetul de Apel*, atunci cand activitatile derulate sau prestatia personalului **QUALITY CERT** poate conduce la litigii.

Toate Apelurile si Reclamatii se inregistreaza intr-un registru unic.

Toate Apelurile si Reclamatii trebuie sa contina minim:

- date de identificare pentru reclamant;
- domeniul vizat;
- descrierea problemei intalnite;
- persoana de contact (dupa caz);
- documente anexate (dupa caz);
- cerinte.

Raspunsul la reclamatii este de max. 15 zile.

Toate Apelurile si Reclamatii sunt incluse in:

- tematica instruirile planificate;
- analiza efectuata de management.

2.2. Pentru toate **Apelurile / Reclamatile** se intocmesc si se pastreaza raspunsurile si modul de solutionare. Modul de solutionare este transmis pe aceeasi cale pe care a fost primita Reclamatia sau Apelul.

2.3. Politica QUALITY CERT este de rezolvare pe cale amiabila, pe cat posibil, iar daca nu, se solutioneaza in instanta, dupa caz.

2.4. Politica QUALITY CERT se regaseste la sediu si pe www.qualitycert.ro.

3.RESPONSABILITATI

3.1.**Directorul General**– stabileste politicile si aproba documentatia QUALITY CERT, semneaza Decizia finala.

3.2. **Directorii de Departamente** – asigura aplicarea politicilor si documentelor de catre personalul din subordine.

4.DOCUMENTE DE REFERINTA

4.1.Manual MQI.

4.2.Ghidurile pentru cerintele standardelor de management (IAF).

Politica este actualizata permanent functie de obiectivele propuse.