



SR EN ISO /CEI 17021:2007

Cod: P - 4.7 - 1, vers. 1.0

Editia: 1; Rev: 0

Intrat in vigoare: 02.03.2009

Nume document: **POLITICA PRIVIND TRATAREA
RECLAMATIILOR SAU APELURILOR**

Tip document: **Politica**

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE
CERTIFICARE**

ELABORAT: Data: 02.03.2009	Director Tehnic Calitate, ELENA CIRJAN	AVIZAT/APROBAT: Data: 02.03.2009	Director General, SIMONA APOSTOL
Semnatura		Semnatura	

Exemplar nr.:

Copie controlată:

Copie necontrolată:

Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor

Misiunea Procert Laboratory 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 Procert Laboratory sau a altor parti interesate; sunt o sursa importanta de feedback pentru îmbunatatirea activitatii Procert Laboratory privind calitatea procesului de evaluare in vederea certificarii.

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 *Procert Laboratory* Str. Soldat Spiridon, nr. 2, bl. 12, Sc.3, Et. 4, ap. 62, sector 3, Bucuresti, *e-mail: office@procertlaboratory.ro* sau *pe fax. la nr. 021/2520195.*

Indiferent ca este inregistrata ca **Apel** sau **Reclamatie** acestea trebuie sa contina obligatoriu:

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

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

Rezultatele reclamatiiilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul la cel mai inalt nivel al Procert Laboratory, urmand a fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii Organismului.