

POLITICA

PRIVIND TRATAREA

RECLAMATIILOR SI APELURILOR

COD P 01

Aprobat,
Presedinte Consiliu Director
Prof. dr.ing. Adrian Volceanov

Elaborat		Verificat	
<i>ing. Cristina Vlad</i>		<i>ing. Liliana Radu</i>	
Data: 08.03.2017	Semnatura:	Data: 17.03.2017	Semnatura:

Ed.4, martie 2017

pag. 1 din 3

AVERTISMENT : Documentul de fata este proprietatea CIM - OCP
Reproducerea si difuzarea documentului este controlata.
Este interzisa multiplicarea neautorizata

INDICATORUL REVIZIILOR

Editia / Data	Numarul capitolului sau al paginilor revizuite	Nume	
		Elaborat	Verificat
Ed.3,sept.2016	Elaborare si aprobare Ed. 3	Cristina Vlad	Mariana Coarna
Ed.4,mar.2017	Cap. 2	Cristina Vlad	Liliana Radu

1. SCOP

Prezenta politica are drept scop stabilirea modului de tratare a reclamațiilor și apelurilor primite de la beneficiarii certificării acordate de CIM-OCP sau de alte părți interesate, referitoare la:

- activitatea de certificare desfășurată de CIM-OCP;
- deciziile organismului de certificare.

2. REFERINȚE

SR EN ISO/CEI 17065:2013 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii

3. POLITICA

3.1 Managementul CIM-OCP acordă o atenție deosebită reclamațiilor și apelurilor depuse de către clienții săi sau alte parti interesate, considerandu-le unul din mijloacele de realizare a feed-back-ului cu aceștia.

3.2 Reclamațiile se rezolvă la nivelul managementului executiv.

3.3 Apelurile, formulate cu privire la o decizie luată de Comitetul de Certificare, sunt analizate și rezolvate la nivelul managementului superior de către Comisia de Apel.

3.4 La tratarea reclamațiilor și apelurilor se ține cont de următoarele aspecte:

- a) clienții CIM-OCP nu sunt împiedicați sub nicio formă să facă uz de aceste căi de atac și nici nu vor fi influențați în sensul renunțării la ele;
- b) reclamațiile și apelurile sunt primite și înregistrate cu promptitudine;
- c) analizarea și rezolvarea lor se face în timp rezonabil;
- d) persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamațiile sau apelurile sunt competente și total independente față de cauza judecată;
- e) hotărârile luate ca urmare a analizei reclamațiilor și apelurilor sunt aduse la cunoștința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și fără echivoc, urmărindu-se rezolvarea situației conflictuale la nivelul CIM-OCP.

3.5 Rezultatele reclamațiilor și apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul CIM-OCP și vor fi folosite ca bază pentru îmbunătățirea activității CIM-OCP.