



1. REFERENTIAL

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management Partea 1: Cerinte

ISO/TS 22003:2013 - Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor

SR ISO/CEI 27006:2013 - Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei

2. SCOP

Asigurarea de catre SUN CERT a eficacitatii procesului de tratare a apelurilor si reclamatiiilor si astfel, mentinerea increderii partilor interesate in activitatile de certificare si instruire.

3. POLITICA

Directorul General al SUN CERT se angajeaza pentru asigurarea unui echilibru adecvat intre transparenta, confidentialitate si capacitatea de raspuns la apeluri si reclamatii prin:

- Punerea la dispozitia clientilor a procedurii de tratare a apelurilor si reclamatiiilor pe pagina web si ca anexa la contractul de certificare;
- Analiza apelurilor si reclamatiiilor de catre Comisia de analiza a apelurilor respectiv a reclamatiiilor, comisii desemnate de Directorul General prin decizie interna, astfel incat sa se respecte principiile de confidentialitate, impartialitate, responsabilitate si obiectivitate a deciziei;
- Informarea prompta, in scris, a partilor interesate cu privire la rezultatul analizei apelului sau reclamatiei;
- Monitorizarea permanenta a conduitei echipelor de audit prin analiza chestionarelor de satisfactie, parte integranta a dosarului de audit;
- Analiza periodica a eficacitatii actiunilor corective intreprinse pentru rezolvarea apelurilor si reclamatiiilor intemeiate, de catre managementul SUN CERT;
- Garantarea ca investigarea si luarea decizie referitoare la apeluri si reclamatii nu are ca rezultat nici o actiune discriminatorie asupra apelantului/reclamantului.

Directorul General al SUN CERT garanteaza partilor interesate ca **la primirea apelului sau a reclamatiei, SUN CERT colecteaza si verifica toate informatiilor necesare pentru validarea apelului sau a reclamatiei.**

Directorul General al SUN CERT se angajeaza sa trateze cu prioritate orice apel sau reclamatie, asigurand respectarea principiilor de transparenta, confidentialitate, impartialitate si obiectivitate.

16.04.2016

Director General,
Irena Niculita