



## **1. REFERENTIALE**

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

SR ISO 22003-1:2022 - Siguranta alimentelor. Partea 1: Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor

SR EN ISO/IEC 27006:2020 - Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cerințe pentru organismele care furnizează servicii de auditare și certificare a sistemelor de management al securității informației

SR ISO 50003:2021 - Sisteme de management al energiei. Cerințe pentru organismele care efectuează auditul și certificarea sistemelor de management al energiei

## **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 pricipiilor de transparenta, confidentialitate, impartialitate si obiectivitate.

09.02.2024

Director General,  
Irena Niculita