



CertRom  
CertRom

**ROMÂNIA-BUCUREȘTI - Calea 13 Septembrie nr. 231A, etj. 14, Sector 5**

**Tel: 021.410.25.89, E-mail: office@certrom.ro, www.certrom.ro**

## **POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR**

**Cod: PO-10**

**Ed. 10 / Rev. 0**

**COPIE CONTROLATA**


Destinatar: [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro)

Data transmiterii: 30.09.2024

**AUGUST  
2024**

**Data aplicării: 01.10.2024**

DOCUMENTUL ESTE PROPRIETATEA CERTROM S.R.L.  
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA DOCUMENTULUI ȘI/SAU A INFORMAȚIILOR  
CUPRINSE ÎN ACEST DOCUMENT, ESTE INTERZISĂ FĂRĂ ACORDUL CERTROM S.R.L.

	Proprietate: CERTROM S.R.L. <b>POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR          ȘI RECLAMAȚIILOR</b> Cod: PO-10	Ed. 10 / Rev. 0 29.08.2024
--	--	-------------------------------


## 0.2 PAGINA DE CONTROL

### EVIDENTA ELABORARII SI APROBARII EDITIEI / REVIZIEI CURENTE

	Elaborat	Verificat și aprobat
Numele și prenumele	IANCU Petrică	DINU Laurențiu-Mihai
Funcția	DIRECTOR CALITATE	DIRECTOR GENERAL
Data	29.08.2024	29.08.2024
Semnătura		

### ISTORICUL MODIFICARILOR IN CADRUL EDITIEI CURENTE

Rev.	Data	Descriere
0	29.08.2024	Elaborarea inițială a ediției a 10-a a politicii

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p><b>POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR</b></p> <p>Cod: PO-10</p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
---	--	--

## 1. SCOP

Obținerea încrederii tuturor partilor interesate în procesul de certificare ca CertRom are stabilit și documentat un procesul de investigare a apelurilor și reclamațiilor care asigură tratarea adecvată a acestora prin depunerea unui efort rezonabil pentru a fi rezolvate.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei politici se aplică în cadrul CertRom pentru stabilirea cadrului general privind tratarea apelurilor și reclamațiilor primite în scopul aplicării corecțiilor privind neconformitățile identificate în procesul de certificare (erori, omisiuni, conduita inadecvată etc.), precum și a acțiunilor corective pentru eliminarea cauzelor acestora, astfel încât să se păstreze încrederea partilor interesate în procesul de certificare.

## 3. POLITICA

CertRom garantează tuturor partilor interesate că investighează toate apelurile și reclamațiile primite și dacă acestea sunt fundamentate, asigură tratarea și rezolvarea lor într-un mod adecvat.

Pentru a demonstra tuturor utilizatorilor certificării integritatea și credibilitatea, CertRom are documentate și implementate proceduri care asigură un echilibru adecvat între principiile deschiderii, confidențialității și capacității de răspuns la apeluri și reclamații.


Politica CertRom în domeniul tratării apelurilor și reclamațiilor are la bază următoarele principii esențiale:

- tratarea imparțială și confidențială a apelurilor și reclamațiilor;
- dreptul și accesul liber al tuturor clienților CertRom de a formula apeluri la deciziile privind certificarea sau modul de tratare a reclamațiilor transmise;
- dreptul și accesul liber al tuturor utilizatorilor certificării de a adresa reclamații;
- separarea strictă a nivelurilor de tratare a apelurilor / reclamațiilor de cel de execuție a activităților subiecte ale apelurilor / reclamațiilor;
- respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a apelurilor / reclamațiilor;
- întreprinderea acțiunilor corective care se impun pentru rezolvarea adecvată a acestora;
- evidența, accesul și păstrarea tuturor înregistrărilor referitoare la apeluri și reclamații, precum și a acțiunilor corective care s-au impus.

## 4. OBIECTIVE

Obiectivele strategice ale politicii privind tratarea apelurilor și reclamațiilor sunt:

- tratarea tuturor reclamațiilor și apelurilor primite conform principiilor declarate în “Politica privind imparțialitatea”, cod PO-01 și “Politica privind confidențialitatea”, cod PO-09;
- respectarea termenului de soluționare stabilit pentru toate reclamațiile și apelurile primite;
- monitorizarea permanentă a conduitei echipelor de audit prin analiza chestionarelor de evaluare a satisfacției clientului;
- garantarea că investigarea și luarea deciziei referitoare la reclamații și apeluri nu are ca rezultat nici o acțiune discriminatorie asupra reclamantului / apelantului.

	<p>Proprietate: CERTROM S.R.L.</p> <p><b>POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR</b></p> <p>Cod: PO-10</p>	<p>Ed. 10 / Rev. 0</p> <p>29.08.2024</p>
--	--	--

## 5. ANGAJAMENT

Pentru realizarea politicii declarate si a obiectivelor stabilite **ma angajez:**

- să tratez cu prioritate orice reclamație și apel, asigurând respectarea principiilor de transparență, confidentialitate, imparțialitate și obiectivitate;
- să asigur toate resursele necesare pentru rezolvarea reclamațiilor și apelurilor;
- să analizez periodic rezultatele reclamațiilor și apelurilor.

**Director General**  
**DINU Laurențiu-Mihai**