

**(P-7) POLITICA RINA SIMTEX-OC CU PRIVIRE LA REACTIVITATEA SA LA
RECLAMAȚII ȘI APELURI**
(editia 4, revizia 0)

Pentru furnizarea unei încrederi depline a tuturor părților interesate în activitățile desfășurate, RINA SIMTEX-OC a documentat o procedură unde este descris modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor.

RECLAMAȚIA este efectuată de către o persoană, o organizație sau de societatea civilă și exprimă insatisfacția adresată unui client al RINA SIMTEX-OC privind neconformitatea produselor/serviciilor acestui client, ce poate afecta eficacitatea sistemului de management/produsului certificat/**verificarii efectuate**, la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

APELUL reprezintă o solicitare efectuată de un client al organismului de certificare/**verificare**, de organismul de acreditare sau o autoritate privind reevaluarea concluziilor rezultate din activitățile de certificare (analiza solicitării de certificare, concluziile echipelor de audit, decizia de certificare) **sau de verificare** precum și față de calificarea, deontologia, confidențialitatea și imparțialitatea personalului ce a desfășurat activități în numele RINA SIMTEX-OC.

RINA SIMTEX-OC pune la dispoziția celor interesați, fără discriminare, procedura unde este descris modul în care tratează reclamațiile și apelurile.

RINA SIMTEX-OC are desemnat un comitet special care se ocupa de tratarea reclamațiilor și apelurilor. Comitetul este format din persoane cu competența necesară și care nu au fost implicate în nicio activitate de certificare/**verificare** la clientul reclamat sau care face obiectul apelului.

RINA SIMTEX-OC analizează dacă **reclamațiile/apelurile** sunt întemeiate și le înregistrează în vederea rezolvării într-un timp rezonabil.

RINA SIMTEX-OC asigură confidențialitatea informațiilor primite.

RINA SIMTEX-OC înștiințează reclamantul/apelantul asupra deciziei privind reclamația/apelul primit în cel mai scurt timp posibil.

Data: 20.06.2018

ADMINISTRATOR,
Alessandro ROMEI

