

Politica privind calitatea serviciilor de certificare

1. SCOP

Scopul acestei politici este de a defini principiile si orientarile in ceea ce priveste managementul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** avand scopul final de a furniza incredere in imparțialitatea, profesionalismul, calitatea si obiectivitatea activitatilor de certificare desfasurate.

2. REFERINTE – SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management.

3.POLITICA

Politica in domeniul calitatii in cadrul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** , societate specializata in certificare sisteme de management , este adecvata scopului satisfacerii asteptarilor clientilor , intrucat procesul de certificare al societatilor a devenit o cerinta din ce in ce mai actuala pe piata.

EUROPEAN CERTIFICATION BODY se angajeaza sa ofere clientilor servicii de certificare la cel mai inalt nivel de calitate, in conformitate cu standardele de certificate aplicabile si a procedurilor interne de lucru.

Pentru a asigura clientii de calitatea serviciilor oferite, in carul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** se aplica urmatoarele principii:

a. **IMPARTIALITATE** – deciziile de certificare ale **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** sunt intotdeauna bazate pe dovezi obiective ale conformitatii obtinute in timpul efectuării auditurilor si nu sunt influentate de alte interese sau alte parti. Amenintările asupra imparțialității deciziilor de certificare sunt identificate, analizate si controlate, astfel incat sa nu existe nicio influenta asupra deciziilor Organismului de certificare.

b. **COMPETENTA** – Membrii echipelor de audit din cadrul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** sunt calificati conform cerintelor standardelor de auditare si sunt instruiti periodic.

c. **RESPONSABILITATE** – **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** isi asuma in intregime responsabilitatea in ceea ce priveste deciziile de certificare luate, bazate pe evaluarea corecta a dovezilor obiective rezultate in urma efectuării auditurilor.

d. **TRANSPARENTA** – **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** asigura accesul public sau difuzarea catre public a informatiilor referitoare la procesele sale de audit si de certificare, precum si cele referitoare la statutul certificării oricarei organizatii, pentru a castiga increderea in integritatea si credibilitatea certificării.

e. **CONFIDENTIALITATE** – **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** se obliga sa pastreze confidentialitatea informatiilor cu care intra in contact pe arculsului derulării auditurilor si care constituie proprietatea clientului.

f. **CAPACITATE DE RASPUNS LA RECLAMATII** – **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** va trata cu obiectivitate reclamatii si apelurile primite de la clienti sau alte parti interesate, oferind un raspuns cat mai corect in cel mai scurt timp.

Aceste principii de functionare sunt parte integranta din sistemul de management implementat in cadrul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** , care este structurat conform cerintelor standardului ISO 17021:2001 “Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management

Sistemul implementat este alcatuit din Manualul Calitatii, proceduri si instructiuni de lucru si intreg personalul **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** , fie angajati, fie colaboratori , au obligatia de a respecta aceste reguli de functionare si sunt incurajati sa se implice in imbunatatirea continua a sistemului de management.

Pe termen lung, in conformitate cu politica in domeniul calitatii si a principiilor enumerate anterior, **EUROPEAN CERTIFICATION BODY** si-a stabilit urmatoarele oiective generale:

- a. sa obtina acreditarea ASCB;
- b. sa creasca gradul de satisfactie al clientilor;
- c. sa imbunatateasca procesul de comunicare cu clientii;
- d. sa mareasca gama de servicii de certificare oferite, prin adaugarea serviciilor de certificare in conformitate cu alte standarde (ex. ISO 16001, SA 8000, etc);
- e. sa dezvolte in permanenta abilitatile personalului implicat in efectuarea auditurilor, prin cursuri de instruire atat interne, cat si externe;
- f. sa imbunatateasca continuu performanta sistemului de management propriu;
- g. sa pastreze cat mai scazut numarul de reclamatii si apeluri primite de la clienti sau alte parti interesate.