

<b>IPOCHIM S.A.</b> <b>BUCUREȘTI – ROMÂNIA</b> <b>ORGANISME DE</b> <b>CERTIFICARE ȘI INSPECȚIE</b>	<b>POLITICA</b>	Cod document: <b>P – 05</b>
Titlu Document: <b>POLITICA PENTRU TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR</b>		Ediția: 7 / 17.02.2020 Revizia: 0 Pagina 1 din 1

## 1. REFERINȚE

SR EN ISO/CEI 17020:2012 „Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții”.

## 2. SCOP

Prezentul document stabilește politica organismului de certificare ADR, organismului de inspecție ADR, organismului de inspecție COV SUPRASTRUCTURI, organismului de inspecție COV STAȚII DISTRIBUȚIE ȘI TERMINALE ale IPOCHIM S.A. privind reclamațiile și apelurile primite, referitoare la activitățile de inspecție, certificare efectuate.

## 3. POLITICA

Conducerea organismelor ale IPOCHIM S.A. consideră reclamațiile și apelurile referitoare la activitățile desfășurate de inspecție / certificare ca o sursă importantă de informații pentru îmbunătățirea sistemului de management. Reclamațiile și apelurile primite se tratează astfel încât să se evite afectarea imaginii organismelor.

La tratarea reclamațiilor și apelurilor se au în vedere următoarele aspecte:

- ↪ clienții nu sunt împiedicați sub nici o formă să facă uz de reclamație sau apel și nici nu vor fi influențați în sensul renunțării la acestea;
- ↪ apelurile și reclamațiile sunt primite și înregistrate cu promptitudine;
- ↪ analizarea și rezolvarea lor se face în timp rezonabil;
- ↪ se numesc persoane competente pentru rezolvarea acestora;
- ↪ hotărârile luate ca urmare a analizei apelului sau reclamației sunt aduse la cunoștința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și fără echivoc.

Se păstrează înregistrări ale tuturor apelurilor și reclamațiilor precum și ale acțiunilor întreprinse de organisme legate de: primirea, analiza, soluționarea și transmiterea răspunsului către client.

Rezultatele apelurilor și reclamațiilor sunt analizate periodic în analiza efectuată de management și vor fi folosite ca bază pentru îmbunătățirea activității organismelor.

Data: 17.02.2020

**Director General**  
**Ec. Gabriel Păun**

