

POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

Fiatest –OCP este responsabil pentru toate deciziile pe care le implică procesul de tratare a apelurilor și reclamațiilor. Fiatest – OCP consideră că apelurile și reclamațiile sunt o sursă importantă de identificare a oportunităților de îmbunătățire și acțiuni preventive.

Orice reclamație sau apel referitoare la: politicile, procedurile, procesul de certificare, rezultatele, rapoartele sau performanța personalului organismului de certificare vor fi analizate și verificate aplicând cerințele sistemului de management.

În acest sens, a fost dezvoltat și implementat un proces echitabil și nediscriminatoriu pentru soluționarea apelurilor și reclamațiilor, pus în practică de un Comitet care nu este implicat în procesul de certificare și este imparțial față de apelant/reclamant și de cazul analizat.

Fiatest – OCP asigură confidențialitatea informațiilor referitoare la apelurile și reclamațiile primite. Apelantul/reclamantul este informat cu privire la soluționarea situației semnalată.