



CertRom  
CertRom

ROMANIA – MAGURELE – Str. Atomistilor nr. 111, Jud. Ilfov

Sediu secundar:ROMANIA-BUCURESTI - Calea 13 Septembrie nr. 231A, etj. 14, sector 5

Tel & Fax: 021-410.25.89 / 021-410.25.88, E-mail: office@certrom.ro, www.certrom.ro

**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA, SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

**Cod: PSQ-09/05**

**APROBAT  
DIRECTOR GENERAL**

**DINU GEORGICA**

<b>Copie nr. —</b>	Copie controlata	
	Copie informativa	
Posesor copie:		

**DOCUMENTUL ESTE PROPRIETATEA S.C. CERTROM  
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA DOCUMENTULUI SI/SAU A  
INFORMATIILOR CUPRINSE IN ACEST DOCUMENT, ESTE INTERZISA FARA ACORDUL  
S.C. CERTROM S.R.L.**



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Cod: PSQ-09/05

**EVIDENTA REVIZIILOR**

	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Aprobat</b>
NUME	Iancu Petrica	Ing. Scaiceanu Iulius Romeo	Ing. Dinu Georgica
FUNCTIA	Responsabil C SMSSO	Director Executiv	Director General
DATA	Decembrie 2011	Decembrie 2011	Decembrie 2011
SEMNATURA			

<b>Ed.Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descriere</b>
5.0	12.2011	Documentul a fost revizuit integral pentru a descrie sistemul de management implementat de CertRom ca organism de certificare a sistemelor de management in conformitate cu SR EN ISO/CEI 17021:2011



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

**CUPRINS**

<b>1. SCOP ȘI DOMENIU .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DOCUMENTE DE REFERINȚA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. TERMENI SI DEFINITII .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONDIȚII GENERALE .....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONDIȚII ECONOMICE .....</b>	<b>5</b>
5.1. Tarife .....	5
5.2. Condiții de plată .....	6
<b>6. IMPARTIALITATE SI CONFIDENȚIALITATE .....</b>	<b>6</b>
6.1. Imparțialitate .....	6
6.2. Confidențialitate .....	7
<b>7. OBLIGATII SI DREPTURI .....</b>	<b>7</b>
7.1. Obligațiile organizației solicitante / certificate.....	7
7.2. Drepturile organizației cu sistem/sisteme de management certificate.....	8
7.3. Drepturile și obligațiile Certrom .....	9
<b>8. CERTIFICAREA .....</b>	<b>9</b>
8.1. Solicitarea certificării .....	9
8.2. Analizarea documentației transmise și acceptarea cererii .....	9
8.3. Procesul de evaluare a sistemului de management.....	10
8.4. Confirmarea raportului de către managementul Certrom .....	12
8.5. Decizia de certificare .....	12
8.6. Înscrierea organizației in lista societătilor certificate.....	13
<b>9. SUPRAVEGHEREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT .....</b>	<b>13</b>
<b>10. RECERTIFICAREA .....</b>	<b>14</b>
<b>11. AUDITURI SPECIALE .....</b>	<b>14</b>
11.1. Extindere de domeniu .....	14
11.2. Audituri neprogramate .....	15
<b>12. AUDITURI COMBINATE .....</b>	<b>15</b>
<b>13. SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRANGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE.....</b>	<b>15</b>
13.1. Suspendarea certificării .....	15
13.2. Retragerea certificării sau restrangerea domeniului de certificare .....	16
<b>14. UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE SI A MARCII DE CERTIFICARE .....</b>	<b>16</b>
<b>15. MODIFICAREA CONDITIILOR DE CERTIFICARE .....</b>	<b>17</b>
15.1. Modificări ale referențialelor de certificare a sistemului de management .....	17
15.2. Modificări aduse sistemului de management certificat.....	17
<b>16. MANAGEMENTUL RECLAMANTILOR, APELURILOR SAU DISPUTELOR .....</b>	<b>17</b>
16.1 Reclamatii .....	17
16.2 Apeluri .....	18
<b>17. LITIGII .....</b>	<b>19</b>
<b>18. RECUNOASTEREA RECIPROCA A CERTIFICARILOR CU UN ALT ORGANISM DE CERTIFICARE .....</b>	<b>19</b>

**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT****1. SCOP ȘI DOMENIU**

Scopul prezentului regulament este de a difuza catre toate partile interesate, adecvat si oportun, informatiile referitoare la procesele de audit si certificare a sistemelor de management ale organismului de certificare CertRom astfel incat sa se garanteze ca:

- accesul la certificare este deschis tuturor organizatiilor solicitante, cu respectarea prezentului regulament, fara politici sau proceduri discriminatorii care sa împiedice sau limiteze accesul la certificare;
- criteriile pe baza carora se evalueaza sistemul de management al solicitantilor sunt clar definite.

Prezentul regulament se aplica in relatiile pe care CertRom le are cu toate partile interesate in procesul de evaluare a conformitatii sistemelor de management ale organizatiilor aflate in relatii contractuale cu CertRom.

**2. DOCUMENTE DE REFERINTA**

Urmatoarele documente de referinta sunt indispensabile pentru aplicarea prezentului regulament:

SR EN ISO/ CEI 17021:2011	Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management
SR EN ISO 9001:2008	Sisteme de management al calitatii. Cerinte
SR EN ISO 14001:2005	Sisteme de management de mediu. Cerinte cu Ghid de utilizare.
SR OHSAS 18001:2008	Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe
EA 7/05-2008	Ghid EA privind aplicarea ISO/IEC 17021:2006 pentru audituri combinate.
IAF GD 2:2005 (Anexe)	Anexe la Ghidul IAF privind aplicarea Ghidului ISO/IEC 62:1996
IAF MD 5:2009	Document obligatoriu IAF privind durata auditurilor SMC si SMM
IAF MD 1:2007	Document obligatoriu IAF pentru certificari locatii multiple bazate pe esantionare

**3. TERMENI SI DEFINITII**

3.1. Termenii utilizati in prezentul regulament sunt definiti in SR EN ISO 9000:2006 "Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular", SR EN ISO 14050:2010 „Management de mediu. Vocabular”, SR EN ISO/ CEI 17000:2005 "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale".

3.2. In plus fata de cei definiti in referentialele mentionate, mai sunt utilizati urmatoorii termeni:

- **Client certificat** - organizatie al carei sistem de management a fost certificat;
- **Impartialitate** - existenta reala si perceputa a obiectivitatii.

NOTA 1 - Obiectivitatea inseamna lipsa conflictelor de interese sau rezolvarea lor, astfel incat sa nu fie aduse prejudicii ulterioare activitatilor organismului de certificare.

NOTA 2 - Alti termeni utilizati pentru explicarea notiunii de impartialitate sunt: obiectivitate, independenta, absenta conflictului de interese, fara partinire, lipsa de prejudecati, neutralitate, corectitudine, spirit deschis, neinfluentabil, detasare, echilibru.

- **Consultanta pentru sistem de management** - participare la proiectarea, implementarea si mentinerea unui sistem de management prin pregatirea sau elaborarea de manuale sau proceduri si furnizarea de sfaturi, instructiuni sau solutii specifice pentru dezvoltarea si implementarea unui sistem de management.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

NOTA - Organizarea de instruire si participarea la acestea in calitate de instructor nu este considerata consultanta, cu conditia sa se limiteze, atunci cand subiectul cursurilor se refera la sisteme de management si audituri, la furnizarea de informatii generice disponibile gratuit in domeniul public, fara sa fie oferite solutii specifice unei organizatii definite.

#### **4. CONDIȚII GENERALE**

Pentru a initia procesul de certificare, orice solicitant trebuie sa accepte cerintele stabilite prin prezentul regulament.

Prin acceptarea cerintelor prezentului regulament, solicitantul confirma ca:

- în caz de daune interese aduse terților, pricinuite din propria activitate sau propriile produse/servicii și în cazul în care se încalcă obligațiile legale, nu i se poate atribui nici un fel de responsabilitate organismului CertRom;
- activitățile desfășurate de CertRom pentru certificarea sistemului de management nu pot constitui în nici un caz o alternativa la acțiunile întreprinse de autoritățile publice.

Acordarea si mentinerea certificarii implica conformitatea sistemului de management cu cerintele referentialelor aplicabile si nu constituie nici atestarea si nici garantarea din partea CertRom a respectarii obligatiilor legale si a normativelor tehnice aplicabile, aceasta fiind responsabilitatea exclusiva a organizatiei.

#### **5. CONDIȚII ECONOMICE**

##### **5.1. Tarife**

Tarifele aplicate de CertRom pentru certificare sunt definite în oferta CertRom transmisa catre fiecare solicitant. Oferta cuprinde toate tarifele aplicabile procesului de certificare si supraveghere, în raport cu specificul organizatiei si a numarului de persoane implicate în activitățile care fac obiectul certificării.

Oferta cuprinde tarifele pentru un ciclu complet de certificare, astfel:

- tariful pentru activitățile corespunzătoare etapei de analiza a solicitării si contractare a activităților de certificare (tariful este unic si nu depinde de specificul organizatiei si a numarului de persoane implicate în activitățile care fac obiectul certificării);
- tariful pentru activitățile de evaluare prin audit de certificare (tariful este proportional cu numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activităților de evaluare stabilit prin IAF MD 5:2009 si procedurile proprii CertRom);
- tariful pentru activitățile de evaluare a dosarului de audit, luarea deciziei privind certificarea, emiterea certificatului de conformitate si a marcii de certificare (tariful este proportional cu numarul de referentiale pentru care se emit certificatele);
- tariful pentru activitățile de supraveghere a sistemului de management certificat (tariful este proportional cu numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activităților de evaluare stabilit prin IAF MD 5:2009 si procedurile proprii CertRom).

La determinarea duratei auditului (numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activităților de evaluare) se va tine seama de timpul necesar planificării si realizării efective a evaluării eficiente a sistemului de management, avand in vedere urmatoarele aspecte:

- cerintele specifice referentialelor aplicabile privind durata auditurilor ;
- marimea, numarul locatiilor si complexitatea proceselor;
- contextul tehnologic si de reglementare;
- activitățile subcontractate incluse in domeniul de aplicarea al sistemului de management;
- rezultatele auditurilor anterioare.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Oferta este formulata pe baza informatiilor furnizate de solicitant prin chestionarul de autoevaluare. CertRom isi rezerva dreptul de modificare a ofertei si a conditiilor contractuale stabilite initial in urmatoarele situatii:

- dupa transmiterea cererii de certificare si a chestionarului de autoevaluare, societate comunica aparitia unor modificari in cadrul sistemului de management;
- conditiile identificate in urma analizei documentatiei sistemului de management difera de cele stabilite pe baza informantiilor din chestionarul de autoevaluare;
- conditiile identificate la fata locului prin activitatile de audit sunt diferite de cele stabilite pe baza informantiilor din chestionarul de autoevaluare si/sau documentatia sistemului de management .

Modificarile privind oferta de certificare pot aparea si ca urmare a unei cereri de extindere/restrangere a domeniului certificat (obiect, filiale, locatii etc.) înaintata de catre organizatia certificata.

Modificarile conditiilor de tarificare descrise în oferta acceptata sunt notificate solicitantilor, prin fax sau posta electronica. Acestia au dreptul de a renunta la continuarea procesului de certificare în termen de 30 de zile de la data notificarii modificarilor.

Certrom nu are dreptul sa modifice tarifele pentru etape ale procesului de certificare finalizate.

Solicitantii care fac uz de dreptul de renuntare sunt obligati sa achite tarifele corespunzatoare etapelor parcurse pana la renuntare.

## **5.2. Condiții de plată**

Tarifele aferente diverselor faze de certificare trebuie să fie plătite către CertRom în termenul și modul indicat în contract.

Contravaloarea activitatii desfasurate de CertRom este datorata de solicitant chiar si atunci cand certificatul nu a fost emis din cauza neindeplinirii cerintelor de conformitate, sau în caz de renuntare, suspendare sau retragerea certificarii.

Neplata sumelor datorate CertRom, duce la neefectuarea activitatii din partea CertRom si, atunci cand este cazul, la emiterea unei scrisori de neîncredere care poate porni o actiunea de recuperare a sumelor datorate si/sau chiar retragere a certificarii.

Anularea si/sau cererea de amânare a unui audit, comunicata catre CertRom cu un preaviz mai mic de 7 zile, duce la debitarea a 50% din suma totala a auditului planificat.

## **6. IMPARTIALITATE SI CONFIDENTIALITATE**

### **6.1. Impartialitate**

Pentru a fi impartial si a fi perceput ca impartial CertRom asigura respectarea urmatoarelor reguli:

- luarea deciziilor este bazata pe dovezi obiective ale conformitatii (sau neconformitatii) obtinute in procesul de certificare;
- deciziile privind certificarea nu sunt influentate de alte interese sau de alte parti;
- sursa prin care se asigura veniturile nu constituie o potentiala amenintare pentru impartialitate.

CertRom se asigura ca sunt eliminate potentialele amenintari asupra impartialitatii si se angajeaza :

- sa puna la dispozitia partilor interesate documentele care demonstreaza eliminarea sau minimalizarea posibilitatilor de aparitie a conflictelor de interese provenite din furnizarea certificarii, inclusiv orice conflicte care apar din relatiile sale;
- sa nu ofere si sa nu furnizeze consultanta pentru sistemul de management al clientilor sai;
- sa nu ofere si nu furnizeze servicii de audit intern pentru clientii sai;



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

- sa nu certifice un sistem de management pentru care un client a primit consultanta pentru sistemul de management sau audituri interne, atunci cand relatia dintre organizatia de consultanta si CertRom constituie o amenintare inacceptabila pentru impartialitatea sa;
- sa nu externalizeaza unei organizatii de consultanta auditurile pentru sistemul de management al clientilor sai;
- sa nu prezinta activitatile sale de certificare ca avand legatura cu activitatile unei organizatii care furnizeaza consultanta pentru sisteme de management si sa corecteze declaratiile organizatiei de consultanta care sugereaza ca certificarea ar fi mai simpla, mai usoara, mai rapida sau mai putin costisitoare daca s-ar apela la CertRom;
- sa nu foloseasca personal care a fost implicat in consultanta pentru sistemul de management al clientului in cauza, in ultimi doi ani de la finalizarea consultantei;
- sa solicite intregului personal de certificare, sa actioneze cu impartialitate si sa nu permita presiuni comerciale sau de alta natura care sa le compromita impartialitatea.

## **6.2. Confidentialitate**

CertRom garanteaza confidentialitatea tuturor informatiilor referitoare la organizatiile solicitante, respectiv certificate.

Informațiile detinute de CertRom nu vor fi divulgate terților fără acordul scris al organizației, cu excepția datelor descrise în lista organizațiilor certificate.

În cazurile în care legea prevede ca informațiile sa fie transmise unor terti, CertRom instiinteaza organizatia referitor la informatiile pe care urmeaza sa le furnizeze.

Toate persoanele implicate în procesul de certificare sau care au acces din alte motive la documentele societăților certificate, atât personalul colaborator cat si personalul permanent CertRom, semnează un cod deontologic prin care se angajeaza sa respecte regulile CertRom referitoare la confidentialitate.

## **7. OBLIGAȚII ȘI DREPTURI**

### **7.1. Obligațiile organizației solicitante/certificate**

#### **7.1.1. Obligații generale**

Organizatia solicitanta, respectiv careia i s-a acordat certificarea, trebuie:

- sa respecte cerintele stabilite din prezentul regulament;
- sa furnizeze informatii complete privind procesele încredintate tertelor parti (outsourcing);  
NOTA: Nu sunt acceptate de către CertRom cererile de certificare în care activitățile care fac obiectul certificării sunt încredințate în întregime terților.
- sa permita, pe durata de valabilitate a certificatului (trei ani), desfasurarea tuturor auditurilor de supraveghere sau speciale conform planificarii stabilite sau a notificarilor transmise de CertRom;
- sa furnizeze si sa mentina actualizata toata documentatia sistemului de management;
- sa nu emita, fara acordul prealabil scris al CertRom, versiuni modificate ale documentatiei sistemului de management evaluata de CertRom in cadrul procesului de certificare;
- sa informeze în timp util CertRom despre transferul de proprietate, schimbari de adresa, deschiderea de noi sedii, schimbari ale domeniului de activitate;
- sa respecte obligatiile legale care decurg din serviciile furnizate si din obligatiile contractuale;
- sa efectueze plata activitatilor desfasurate in conformitate cu cerintele specificate de comun acord in contract;
- sa comunice CertRom, sub sanctiunea revocarii certificarii, eventuala implicare în proceduri judiciare legate de activitatea organizatiei, cu referire speciala la cerintele legale privind responsabilitatea asupra produsului/serviciului cu defect, accidentelor/incidentelor de mediu sau privind sanatatea si securitatea muncii;



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

- sa notifice imediat CertRom asupra eventualelor suspendari sau revocari ale autorizatiilor, licentelor etc, aferente activitatilor din domeniul certificat;
- sa furnizeze numele consultantilor implicati in implementarea si mentinerea sistemului de management;
- sa foloseasca certificatul de conformitate si marca de certificare CertRom în modul descris în „Regulamentul privind utilizarea certificatelor de conformitate si a marcii de certificare”, cod: PSQ-09/07;

**7.1.2. Obligații referitoare la efectuarea auditului**

Organizatia solicitanta/detinatoare de certificare trebuie:

- sa asigure conditiile necesare pentru buna desfasurare a auditului;
- sa garanteze completitudinea si autenticitatea documentelor si informatiilor puse la dispozitia auditorilor CertRom;
- sa asigure echipei CertRom accesul în conditii de siguranta în toate sectoarele de activitate acoperite de sistemul de management precum si la toate înregistrările relevante privind procesul de evaluare a conformitatii cu referentialele aplicabile;
- sa asigure ca fiecare auditor sa fie însoțit de un ghid, cu exceptia cazului in care s-a convenit altfel cu conducatorul echipei de audit; ghizii nu vor influenta si nu vor interveni in procesul de audit sau privind rezultatele auditului, responsabilitatile acestora rezumandu-se la:
  - stabilirea contactelor si a programarii interviurilor;
  - organizarea vizitelor in anumite parti ale locatiei sau ale organizatiei;
  - asigurarea ca regulile referitoare la siguranta in locatie si procedurile de securitate sunt cunoscute si respectate de membrii echipei de audit;
  - participarea ca martor la audit din partea propriei organizatii;
  - furnizarea de clarificari sau informatii la cererea unui auditor;
- sa permita accesul echipelor organizatiilor de acreditare, in calitate de observatori, cu comunicarea prealabila din partea CertRom a numelor acestora;
- sa solicite CertRom, înainte de audit, acceptul de prezenta a consultantilor în calitate de observatori si, în timpul auditului, sa garanteze respectarea rolului acestora;
- sa îndeplineasca, în timpul prevazut, corectiile/actiunile corective stabilite pentru a elimina neconformitatile identificate precum si cauzele care le-au produs;
- în cazul organizatiilor cu mai multe puncte de lucru, pentru eventualele neconformitati evidentiata într-una din locatii, sa defineasca si sa îndeplineasca, acolo unde este cazul, actiuni corective care sa implice toate locatiile acoperite de certificare pentru a se asigura astfel eliminarea definitiva a neconformitatilor.

**7.2. Drepturile organizației cu sistem/sisteme de management certificate**

Organizația care deține certificarea sistemului de management:

- poate face cunoscut faptul ca are implementat un sistem de management certificat si poate folosi marca de certificare in modalitatile pe care le considera potrivite, cu conditia sa respecte regulile definite în „Regulamentul privind utilizarea certificatelor de conformitate si a marcii de certificare”, cod: PSQ-09/07;
- își poate exprima aprecierea asupra gradului de satisfactie si poate comunica în scris eventualele reclamatii fata de activitatea CertRom referitoare la activitatea de certificare, supraveghere si recertificare a sistemului de management. CertRom va folosi aceste informatii pentru a initia actiuni de îmbunatatire a serviciului furnizat;
- poate solicita referinte despre fiecare membru al echipei de audit desemnate pentru auditarea sistemului de management propus pentru certificare;



## REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA, SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

- poate solicita înlocuirea oricarui membru al echipei de audit CertRom daca exista conflicte de interese, comunicând aceasta în scris catre CertRom în perioada de timp stabilita în adresa prin care a fost comunicata organizarea auditului;
- poate face apeluri fata de deciziile CertRom referitoare la activitatea de certificare, supraveghere si recertificare a sistemului de management.

### 7.3. Drepturile și obligațiile CertRom

CertRom își rezervă dreptul de a folosi personalul auditor permanent CertRom sau colaboratori (liberi profesioniști) pentru efectuarea activitatilor de audit.

OBLIGAȚIILE CertRom sunt:

- sa mentina actualizata toata documentatia sistemului sau de management a activitatii de certificare si a documentele destinate solicitantilor si detinatorilor de certificare;
- sa asigure accesul tuturor partilor interesate la informatiile referitoare la procesele sale de audit si certificare, de raspuns la apeluri si reclamatii, precum si pentru verificarea statutului certificarii (respectiv acordarea, extinderea, mentinerea, reinnoirea, suspendarea, restrangerea domeniului sau retragerea certificarii) oricarei organizatii cu sistem de management certificat;
- sa defasoare activitatile de evaluare in conformitate cu cerintele stabilite prin documentatia sistemului sau de management a activitatii de certificare;
- sa limiteze aplicarea celor descrise în prezentul regulament, precum si activitatile de evaluare si deciziile de certificare, la aspectele specifice domeniului de certificare;
- să garanteze confidențialitatea tuturor informatiile referitoare la activitățile de certificare a organizației certificate/în curs de certificare;
- sa anunte în mod oficial organizatia in cazul in care informatii referitoare la aceasta urmeaza a fi divulgate ca urmare a aplicarii unor prevederi legale;
- sa analizeze si sa raspunda tuturor sesizarilor, reclamatiiilor si apeluri primite de la partile interesate in conformitate cu cerintele stabilite prin procedurile „Tratarea reclamatiiilor”, cod: PSQ-06 si „Tratarea reclamatiiilor”, cod: PSQ-07.

## 8. CERTIFICAREA

### 8.1. Solicitarea certificarii

Pentru demararea procesului de certificare solicitantul completeaza si transmite la CertRom formularele ”Cerere pentru certificare/recertificare” si ”Chestionar de autoevaluare a sistemului de management”. Formularele sunt disponibile pe pagina [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro), sectiunea “Documente” sau, la cerere, pot fi asigurate de CertRom.

Completarea tuturor datelor solicitate de formulare asigura necesarul de informatii pentru analiza solicitarii in vederea determinarii fezabilitatii auditului.

### 8.2. Analizarea documentatiei transmise de solicitant si acceptarea cererii

Personalul de specialitate CertRom analizeaza informatiile furnizate de solicitant prin cererea de certificare/recertificare si chestionarul de autoevaluare pentru a stabili daca cerintele referitoare la certificare sunt definite, documentate si intelese in mod clar si daca CertRom are capacitatea de a presta serviciul de certificare in ceea ce priveste domeniul certificarii cerute, amplasarea activitatilor solicitantului si orice cerinte speciale. Daca este necesar, se cer completari si clarificari.

Daca in urma analizei este acceptata cererea de certificare, CertRom elaboreaza si transmite solicitantului oferta de certificare a sistemului de management.

La primirea acceptului solicitantului privind oferta de certificare, CertRom, prin compartimentul de specialitate, elaboreaza proiectul de contract si anexa acestuia – fazele contractuale, care este transmis solicitantului pentru analiza si semnare.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Solicitantul are dreptul de a-si preciza obiectiunile fata de continutul proiectului de contract si, in cazul in care acestea se dovedesc a fi justificate, CertRom opereaza modificarile necesare.

Semnarea contractului de catre CertRom si solicitant, asigura cadrul juridic necesar pentru declansarea procesului de evaluare.

Neacceptarea cererii de certificare va fi motivata în scris solicitantului si va duce la întreruperea procedurii de certificare pâna la eliminarea cauzelor.

### **8.3. Procesul de auditat a sistemului de management**

#### **8.3.1. Desemnarea echipei de audit**

Procesul se desfășoară în baza tuturor condițiilor impuse de referentialul aplicabil și de cele descrise în prezentul regulament.

Pentru organizarea si desfasurarea activitatilor aferente procesului de audit, CertRom desemneaza echipa de audit respectandu-se urmatoarele cerinte:

- echipa de audit, in completitudinea ei, detine calificarea profesionala si experienta in domeniile solicitate pentru certificare;
- sunt respectate cerintele de imparțialitate asa cum sunt ele definite la pct. 6.1 din prezentul regulament.

Componenta echipei de audit este adusa la cunostinta clientului. Eventualele obiectiuni ale acestuia cu privire la membrii echipei de audit, trebuie transmise la CertRom in termen de 5 zile de la data inregistrarii la sediul solicitantului a instiintarii transmise de CertRom.

#### **8.3.2. Evaluarea sistemului de management**

Pentru desfasurarea activitatilor de evaluare, CertRom are in vedere planificarea si desfasurarea auditului de certificare initiala, efectuat in doua etape.

##### **8.3.1.1. Etapa I a auditului de certificare initiala**

Etapa I a auditului de certificare initiala cuprinde:

- evaluarea documentelor sistemului de management pentru a se asigura ca acesta este documentat corespunzator si nu sunt abateri fata de cerintele impuse de standardul de referinta aplicabil (documentele pot fi prezentate in format electronic sau pe suport hartie);
- evaluarea sediului si a conditiilor specifice locatiei si derularea discutiilor cu personalul societatii pentru a determina nivelul de pregatire pentru etapa a II-a a auditului de certificare initiala ;
- analiza stadiului sistemului de management in raport cu cerintele standardului / lor aplicabile, privitor la identificarea obiectivelor si performantei acestora, proceselor si a aspectelor semnificative ale acestora precum si modul intelegerii de catre personalul societatii a cerintelor sistemului/lor de management aplicabil/le ;
- colectarea informatiilor referitoare la locatiile societatii, domeniul de activitate, a aspectelor legale si de reglementare aferente domeniului, a proceselor din cadrul sistemului de management si a modului de indeplinire a acestora pe linia sistemelor de management aplicabile;
- analiza alocarii resurselor si a stabilirii detaliilor pentru etapa a II-a a auditului ;
- stabilirea asupra unui punct de comun acord de plecare pentru planificarea etapei a II-a a auditului, pe baza intelegerii sistemului de management si a proceselor de la fata locului, in contextul posibilelor aspecte semnificative care trebuiesc urmarite si clarificate in etapa a doua a auditului ;
- analiza auditurilor interne si a analizei efectuate de management, daca acestea sunt planificate si efectuate si daca nivelul de implementare a sistemului de management demonstreaza eficacitatea acestuia in vederea certificarii.

Cu exceptia evaluarii documentelor, toate celelalte activitatii ale etapa I a auditului de certificare initiala se efectueaza obligatoriu la sediul clientului, de catre personal de evaluare din



cadrul echipei de audit, cu respectarea cerintelor SR EN ISO / CEI 17021:2011 transpuse in documentatia CertRom.

Activitatea se incheie prin elaborarea unei fise in care sunt consemnate toate constatările auditului, inclusiv identificarea oricarui subiect susceptibil de a fi clasificat ca neconformitate in timpul etapei a II-a a auditului de certificare initiala.

La primirea fisei, solicitantul are obligatia rezolvării constatarilor privitoare la documentatia sistemului de management si stabilirii masurilor necesare referitoare la subiectele susceptibile de a fi clasificate ca neconformitati in Etapa a II-a a auditului de certificare initiala.

Documentele revizuite conform celor specificate in fisa de constatare, vor fi transmise la CertRom, care va analiza si comunica auditatului rezultatul acestei analize. Daca rezultatul este pozitiv se poate trece la etapa a II-a a auditului, in caz contrar se va solicita refacerea documentelor.

Termenul de rezolvare a constatarilor este de maxim 6 luni de la data efectuării etapei I. In cazul depasirii acestui termen, etapa I va fi repetata.

#### **8.3.1.2. Etapa a II-a a auditului de certificare initiala.**

Etapa a II-a a auditului de certificare initiala se desfasoara in locatiile in care clientul desfasoara activitatile din domeniul solicitat pentru certificare si are ca scop evaluarea implementarii si a eficacitatii sistemului de management. Etapa incepe odata cu întâlnirea dintre echipa de audit CertRom si managementul organizatiei pentru a stabili un canal oficial de comunicare si pentru a clarifica planul de audit si modalitatile concrete de desfasurare a activitatilor specificate in plan.

Auditul se efectueaza prin colectarea de dovezi obiective, interviuri, observarea activitatilor, examinarea documentelor si inregistrarilor si evaluarea acestora cu obiectivitate in scopul de a se determina gradul de funcționare a sistemului de management si de conformitate cu cerintele referentialelor aplicabile.

Datele si dovezile obiective culese sunt înregistrate si evaluate cu scopul de a se formula o apreciere asupra conformitatii sistemului si/sau a evidentiilor eventuale care de îmbunatatire a acestuia.

Se pot formula urmatoarele tipuri de constatare:

➤ **Neconformitate majora:** Absenta sau insuccese in implementarea sau mentinerea uneia sau mai multor cerinte ale sistemului de management, sau o situatie care, pe baza unor dovezi obiective, induce indoilei semnificative asupra capacitatii sistemului de a realiza politica/obiectivele organizatiei sau calitatea declarata a produselor / serviciilor furnizate.

➤ **Neconformitate minora:** Neindeplinirea unei cerinte a referentialului care, daca nu este corectata, va afecta eficacitatea sau mentinerea sistemului de management.

La terminarea auditului, constatările sunt documentate si explicate organizatiei, clarificând in cadrul sedintei de inchidere orice dubiu referitor la semnificatia acestora. Constatările sunt documente de echipa de audit in Fise de Neconformitate care sunt predate auditatului.

Dupa primirea si acceptarea Fiselor de neconformitate, auditatul are obligatia de a efectua analiza si determina cauzele neconformitatilor si de a propune corectiile si actiunile corective necesare pentru a rezolva neconformitatile si a elimina cauzele care le-au generat. Aceste informatii sunt transpuse in Fisele de Neconformitate si transmise Auditorului sef pentru analiza in vederea acceptării.

In urma analizării propunerilor formulate de auditat, Auditorul Sef decide daca acestea sunt corespunzatoare sau nu. In cazul când acestea sunt corespunzatoare, Auditorul sef confirma acceptarea acestora si solicita implementarea lor de catre auditat.

In cazul in care corectiile si actiunile corective nu sunt considerate corespunzatoare de catre Auditorul Sef, organizatia auditata reia procesul de reanalizare a neconformitatii si formuleaza noi propuneri. Procesul este repetitiv si dureaza pana la acceptarea de catre Auditorul sef a propunerilor formulate.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Etapa a II-a a auditului de certificare initiala se finalizeaza cu un raport de audit elaborat de echipa de audit în decurs de maxim 15 zile de la finalizarea auditului. Raportul se întocmeste în doua exemplare, un exemplar fiind predat conducerii CertRom iar celalalt transmis auditatului.

CertRom este proprietarul raportului de audit iar difuzarea acestuia (partial sau în totalitate) catre terti se face numai cu aprobarea CertRom.

Raportul de audit se poate încheia cu una din urmatoarele doua propuneri ale echipei de audit:

➤ **Favorabila certificarii:** în cazul în care nu exista neconformitati majore iar constatările sunt de asa natura încât nu este nevoie de o verificare suplimentara înainte de prezentarea dosarului Consiliului de Certificare. Aprecierea favorabila a evaluatorului poate fi subordonata efectuării unor atestari si verificari ulterioare (ex. analiza unor înregistrari suplimentare, trimiterea de dovezi suplimentare, etc.). În toate celelalte cazuri procedura de certificare este continuata cu obligatia din partea organizatiei de a trimite, la termenele stabilite, dovezile de implementare a actiunilor corective corespunzatoare, a caror eficacitate va fi determinata la termenul stabilit de auditorul sef;

➤ **Nefavorabilă certificarii:** în cazul în care exista neconformitati majore, fiind necesara de la caz la caz, efectuarea unui audit complet suplimentar, audit limitat suplimentar sau prezentarea de dovezi obiective. În acest caz procesul de certificare se blocheaza pâna la efectuarea unuia dintre auditurile mentionate mai sus sau prezentarea de dovezi obiective.

#### **8.4. Confirmarea raportului de audit de către managementul CertRom**

Conducerea CertRom desemneaza o comisie de evaluare a dosarului de certificare întocmit de echipa de audit. Personalul din componerea acestei comisii dispune de competenta si experienta necesare activitatii de evaluare si este selectionat astfel incat sa se respecte conditia de asigurare a independentei si imparțialitatii fata de solicitarile de certificare supuse evaluării.

Comisia de evaluare analizeaza toate informatiile si dovezile de audit colectate în timpul etapelor I si a II-a a auditului de certificare initiala, constatările auditului si stabileste concluziile. Concluziile sunt materializate într-un referat de certificare care este prezentat Consiliului de Certificare CertRom.

#### **8.5. Decizia de certificare**

Decizia de acordare sau nu a certificării este adoptata de Consiliul de Certificare CertRom.

Consiliul de Certificare este compus din membri alesi astfel incat sa permita o egala reprezentare a principalelor sfere de interes (autoritati publice, beneficiari/consumatori, clienti, institutii de invatamant / cercetare si specialisti tehnici) fara sa predomine interese singulare, conferind astfel transparenta si imparțialitate. Consiliul de Certificare cuprinde de asemenea membri - experti tehnici desemnati pentru sectoarele în care Certrom actioneaza ca organism de certificare.

Consiliul de Certificare analizeaza toate informatiile puse la dispozitie si în urma deliberarilor decide certificarea sau nu a sistemului de management. Daca informatiile pe care le are la dispozitie sunt insuficiente pentru a lua o decizie, Consiliul poate dispune o verificare suplimentara, trimittând dosarul înapoi conducerii CertRom, care va defini modalitatile concrete de solutionare a situatiei aparute.

Atunci când certificarea nu este aprobata, CertRom comunica în scris organizatiei motivele acestei decizii, iar organizatia poate înainta apel, conform prevederilor prezentului regulament si procedurii „Tratarea apelurilor” cod: PSQ-06.

În cazul în care a fost adoptata decizia de certificare, organizatia primeste un certificat de conformitate cu referintele certificării aprobate, care cuprinde datele asupra certificării - numarul certificatului, adresele locatiilor la care se refera certificarea, documentul normativ de referinta, activitatile/procesele din cadrul domeniului certificat; data acordării primei certificării, termenul de valabilitate, data reînnoirii sau modificării certificatului si planificarea efectuării supravegheților în ip141211v2



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

perioada de valabilitate a certificatului. Certificatul va fi insotit de marca de certificare CertRom, utilizarea acestora facandu-se in conformitate cu cerintele stabilite prin „Regulamentul de utilizare a certificatului de conformitate si a marcii de certificare”, cod: PSQ-09/07.

Certificatul eliberat organizatiei va purta marca organizatiilor de acreditare numai pentru sectoarele în care CertRom este acreditat. Sectoarele pentru care CertRom este acreditat sunt înscrise în lista organizatiilor de acreditare, care poate fi consultata pe pagina Web a acestora.

#### **8.6. Înscrierea organizației în lista societăților certificate**

În urma eliberării certificatului, organizația este înscrisă în lista CertRom a organizațiilor certificate, informatiile referitoare la valabilitatea certificării putand fi verificate pe pagina Web [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro)

La solicitarea partilor interesate confirmarea validitatii unei certificari poate fi asigurata de CertRom si prin confirmare scrisa, cu asigurarea respectarii confidentialitatii informatiilor.

### **9. SUPRAVEGHEREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT**

Pe durata de valabilitate a certificatului, CertRom efectueaza audituri de supraveghere programate pentru:

- a verifica mentinerea conformitatii sistemului de management cu cerintele referentialelor aplicabile;
- a controla eficacitatea sistemului de management în raport cu atingerea obiectivelor si asigurarea îmbunatatirii continue.

Pentru planificarea auditurilor de supraveghere (perioada planificata si domeniile/locatiile auditate) se utilizeaza formularul ”Planificarea supravegheților”, document care se transmite organizatiei auditate impreuna cu certificatul de conformitate.

Auditurile de supraveghere sunt audituri limitate de sistem, efectuate in locatiile in care titularul de certificat desfasoara activitatile din domeniul de certificare si pot fi planificate si cu alte cu alte activitati de supraveghere care sa dea certitudinea mentinerii si imbunatatirii sistemului de management certificat.

Auditul de supraveghere include cel puțin:

- o analiza a auditurilor interne si analizei efectuate de managementul organizatiei;
- o analiza a actiunilor întreprinse pentru neconformitățile identificate in timpul auditului anterior;
- o analiza a reclamatii primite de organizatie, precum si a modului de tratare a acestora;
- evaluarea eficacitatii Sistemului de Management cu privire la realizarea obiectivelor planificate;
- stabilirea evolutiei activitatilor planificate pentru imbunatatirea continua;
- evaluarea continuitatii controlului operational;
- verificarea utilizarea corecta a certificatului de conformitate si a marcii de certificare si a oricaror alte referiri la certificare

Frecventa activitatilor de supraveghere programate este urmatoarea:

- auditul din primul an de valabilitate al certificatului – la maxim 11 luni de la certificare;
- auditul din al doilea an de valabilitate al certificatului – la maxim 22 luni de la certificare.

Neconformitățile majore rezultate in urma auditului de supraveghere se corectea de titularul de certificat si se verifica de CertRom printr-un audit programat / suplimentar sau prin prezentarea de dovezi documentate.

Mentinerea certificării se bazeaza pe demonstrarea de catre client a satisfacerii continue a cerintelor care au stat la baza certificării. Concluzia pozitiva a sefului echipei de audit poate asigura mentinerea certificării, fara analize independente suplimentare.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Daca in urma auditurilor de supraveghere se constata situatii care se incadreaza in cerintele referitoare la suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare, atunci auditorul sef documenteaza aceasta in raportul de audit. Conducerea CertRom desemneaza o comisie de evaluare a raportului de audit, concluziile fiind materializate intr-un referat prezentat Consiliului de Certificare CertRom.

Consiliul de Certificare analizeaza toate informatiile puse la dispozitie si in urma deliberarilor hotaraste asupra mentinerii certificarii sistemului de management. Daca informatiile pe care le are la dispozitie sunt insuficiente pentru a adopta o hotarare, Consiliul poate dispune o verificare suplimentara, trimittând dosarul înapoi conducerii CertRom, care va defini modalitatile concrete de solutionare a situatie aparute.

Decizia Consiliului de Certificare CertRom referitoare la suspendare / retragerea certificarii sau de restrangere a domeniului de certificare este adusa la cunostinta titularului de certificat in termen de maxim 3 zile de la adoptare. Titularul de certificat poate face apel la aceasta decizie in conformitate cu prevederile procedurii "Tratarea apelurilor", cod: PSQ-07.

## **10. RECERTIFICAREA**

Auditul de recertificare este planificat si efectuat anterior expirarii certificarii, pentru a evalua continuitatea indeplinirii tuturor cerintelor standardului aplicabil si a altor normative relevante a sistemului de management, confirmandu-se mentinerea, imbunatatirea si eficacitatea sistemului de management pentru domeniul certificat.

In cadrul auditul de recertificare se va tine cont de performanta sistemului de management din perioada de certificare, facand o analiza a rapoartelor auditurilor de supraveghe anterioare si a stabilirii noilor conditi in care se va desfasura auditul, cum ar fi :

- schimbari semnificative ale sistemului de management ori ale contextului in care functioneaza sistemul de management (schimbari ale legislatiei);
- locatii multiple;
- certificari integrate.

Auditul de recertificare include audit la fata locului avand in vedere:

- eficacitatea sistemului de management in totalitate,
- angajamentul demonstrat de mentinere a eficacitatii si imbunatatirii sistemul de management
- ca sistemul de management contribuie la realizarea politicii si a obiectivelor declarate.

In cazul constatarii de neconformitati, CertRom stabileste limitele de timp pentru corectiile actiunile corective, care sa fie implementate inainte de expirarea certificarii

Decizia de recertificare se bazeaza pe rezultatele auditului de recertificare, a analizei sistemului de management din perioada de certificare si de existenta sau nu a reclamatilor.

## **11. AUDITURI SPECIALE**

### **11.1. Extindere de domeniu**

La solicitarea de extindere a domeniului unei certificari deja acordate, CertRom va analiza daca cerintele pentru extindere sunt clar definite, documentate si suficiente pentru a determina activitatile necesare de audit ce se impun, luand in considerare:

- domeniul de extindere solicitat ;
- locatiile unde se desfasoara ;
- timpul necesar pentru finalizare;
- orice alte elemente care influenteaza activitatile de extindere

Auditurile privind extinderea domeniului de certificare nu sunt in mod necesar audituri complete de sistem si pot fi planificate impreuna cu un audit de supraveghere.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

## **11.2. Audituri neprogramate**

Auditurile de supraveghere neprogramate se initiaza:

- ca raspuns la modificarile aparute in cadrul sistemului de management al detinatorul de certificat;
- pentru investigarea sesizarilor / reclamatilor referitoare la sistemul de management certificate sau privind utilizarea abuziva a certificatului de conformitate si/sau a marca de certificare;
- ca audituri de urmarire la clientii suspendati.

Auditurile de supraveghere neprogramate sunt anuntate cu putin timp inainte de data efectuarii, societatii vizate fiindu-i transmise conditiile in care acesta vizita neprogramata este efectuata.

Daca in urma auditului de supraveghere neprogramat se constata situatii care se incadreaza in clauzele referitoare la suspendarea/retragerea sau restrangerea domeniului de certificare, detinatorului de certificat i se vor aplica masurile dispuse de Consiliul de Certificare CertRom in acest sens.

## **12. AUDITURI COMBIMATE**

Urmare la solicitarile primite de la clienti, CertRom promoveaza activitatea de audit combinat pentru sisteme de management integrate (SMI).

Efectuarea de audituri combinate are ca scop gestionarea eficienta a timpului de audit (in interesul atat al CertRom cat si al clientilor care solicita acest tip de certificare) si reducerea costurilor aferente activitatii de certificare, fara a afecta insa calitatea procesului de certificare.

La desemnarea evaluatorilor unui sistem de management integrat se are in vedere ca echipa de audit, in intregimea sa, sa satisfaca, pentru fiecare domeniu tehnic, cerintele de competenta care sunt relevante pentru fiecare schema de certificare acoperita de domeniul auditului combinat.

In cazul auditurilor combinate numarul total de zile de audit se va calcula in conformitate cu cerintele specificate in procedurile proprii CertRom, cerinte elaborate conform prevederilor EA 7 05 (Ghid EA privind aplicarea ISO/IEC 17021:2006 pentru audituri combinate).

Raportul de audit realizat ca urmare a unui audit combinat este intocmit ca raport integrat in care sunt incluse toate constatările referitoare la toate standardele de sisteme de management acoperite de auditul combinat. Fiecare constatare din raportul de audit combinat este trasabila la referentialul aplicabil. Neconformitatile separate sunt date fata de fiecare referential aplicabil, cu exceptia cazurilor cand exista constatari specifice aplicabile cerintelor mai multor referentiale.

Corectiile si actiunile corective propuse de reprezentantul auditatului sunt analizate din punct de vedere al acceptabilitatii numai de catre membrii echipei de audit care au competenta necesara pentru fiecare referential acoperit de neconformitate.

Pentru atestarea conformitatii unui sistem de management integrat fata de mai multe referentiale aplicabile, pentru fiecare referential se elibereaza un certificat de conformitate.

In situatia in care pentru un sistem de management integrat este suspendat sau retras certificatul corespunzator unui referential aplicabil, vor fi analizate cauzele si investigata situatia pentru a se stabili daca sunt afectate conditiile de conformare si cu cerintele celorlalte referentiale aplicabile sistemului.

## **13. SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRANGERA DOMENIULUI DE CERTIFICARE**

### **13.1. Suspendarea certificarii**

CertRom, prin decizia Consiliului de Certificare, suspenda certificarea acordata in urmatoarele situatii:

- sistemul de management are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor privind eficacitatea sistemului de management;



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

- nerespectarea obligatiilor financiare;
- prin acordul mutual dintre parti;
- implicarea organizatiei în proceduri judiciare, de natura sa compromita conformitatea organizatiei cu normativul de referinta;
- neefectuarea din vina titularului de certificat a auditurilor de supraveghere programate.

In urma adoptarii deciziei de suspendare a certificarii, CertRom instiinteaza in scris detinatorul ca i se suspenda certificarea si ca are la dispozitie o perioada ce cel mult sase luni, interval de timp in care trebuie sa-si remedieze toate deficientele semnalate.

CertRom face publica pe pagina Web [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro) suspendarea certificarii detinatorului.

In perioada in care certificarea este suspendata, detinatorul este obligat sa suspende imediat folosirea marcii de certificare si a oricaror referirii la certificare.

CertRom are obligatia de a verifica eliminarea deficientelor la data la care solicitantul anunta rezolvarea acestora, dar nu mai tarziu de 6 luni de la suspendare.

Suspendarea se ridica prin decizia Consiliului de Certificare in cazul in care prin auditul de urmarire a implementarii actiunilor corective se constata restabilirea conformitatii cu cerintele. CertRom anunta in scris detinatorul de certificat si publica pe pagina Web CertRom, ridicarea suspendarii.

### **13.2. Retragerea certificarii sau restrangerea domeniul de certificare**

Daca in termen de sase luni de la suspendarea certificarii se constata esecul rezolvarii problemelor care au generat suspendarea, CertRom, prin decizia Consiliului de Certificare, poate restrange domeniul de certificare acordat clientului, excluzand partile care nu indeplinesc cerintele certificarii sau poate retrage certificarea.

De asemenea, CertRom, prin decizia Consiliului de Certificare, poate retrage certificarea acordata detinatorilor in urmatoarele situatii:

- societatea se desfiinteaza sau intra in faliment;
- la solicitarea titularului de certificat;
- inceteaza valabilitatea standardului de referinta in baza caruia a fost acordata certificarea.

In urma adoptarii deciziei de restrangere a domeniul certificat, CertRom va reemite certificatul de conformitate astfel incat domeniul certificat sa respecte decizia Consiliului de Certificare. CertRom instiinteaza in scris titularul de certificat despre aceasta decizie si transmite noul document. Titularul de certificat are obligatia de a restitui vechiul document in termen de cinci zile lucratoare de la primirea celui nou.

In urma adoptarii deciziei de retragere a certificarii, CertRom instiinteaza in scris detinatorul despre aceasta decizie si solicita restituirea certificatului. Dupa primirea deciziei, titularul de certificat este obligat sa inceteze imediat folosirea marcii de certificare si a oricaror referiri la certificare si, in termen de cinci zile lucratoare sa restituie certificatul in original.

CertRom face publica pe pagina Web [www.certrom.ro](http://www.certrom.ro) retragerea certificarii / restrangerea domeniului certificat a titularilor de certificate de conformitate.

## **14. UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE SI A MARCII DE CERTIFICARE**

CertRom monitorizeaza folosirea certificatului de conformitate si a marcii de certificare si sanctioneaza utilizarea incorecta sau frauduloasa a acestora, in scopul protejarii propriilor interese.

Descrierea conditiilor in care clientii cu sistem de management certificat pot sa faca referire la certificarea de care beneficiaza precum si pentru utilizarea, indiferent de suport, a marcii de



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

certificare CertRom este documentata in „Regulamentul de utilizare a certificatului de conformitate si a marcii de certificare” cod: PSQ 09.07.

Regulamentul stabileste sistemul de masuri pentru prevenirea utilizarii abuzive a certificatelor si a marcilor de certificare precum si modul de actiune al CertRom in situatiile in care se constata utilizarea abuziva a certificatului CertRom sau utilizarea necorespunzatoare a marcii de certificare Certrom.

## **15. MODIFICAREA CONDITIILOR DE CERTIFICARE**

### **15.1. Modificari ale referentialelor de certificare a sistemului de management**

Modificarile conditiilor de certificare datorate modificarii regulilor de certificare si / sau a normativelor de referinta pentru certificarea sistemelor de management ale clientilor sunt comunicate de catre CertRom solicitantilor/detinatorilor de certificate de conformitate, cu indicarea datei la care vor intra în vigoare precum si a activitatilor stabilite de CertRom pentru aplicarea acestora.

Toate partile interesate in procesul de certificare pot transmite catre CertRom comentarii referitoare la noile conditii de certificare, precum si propuneri de modificare / completare a acestora. In urma analizei propunerilor primite, CertRom comunica initiatorilor rezultatul analizei, rezultat care se poate materializa in modificarea/completarea conditiile de certificare.

Orice organizatia (deja certificata sau in proces de certificare) este indreptatita sa renunte la certificare in situatia in care considera ca nu poate sa se conformeze noilor cerinte, fara plata unor despagubiri catre CertRom. O asemenea decizie trebuie notificata in scris si transmisa catre CertRom cu cel putin 30 zile inainte de data finala de conformare.

### **15.2. Modificări aduse sistemului de management certificat**

In perioada de valabilitate a certificatului de conformitate, titularul de certificat este obligat sa transmita catre CertRom informatii referitoare la modificarile care pot afecta capacitatea sistemului de management de a continua sa indeplineasca cerintele referentialului utilizat pentru certificare. Aceste modificari vizeaza:

- statutul legal, comercial, organizational sau proprietate;
- organizare si management (de exemplu personal – cheie de management, de decizie sau personal tehnic);
- adresa de contact si locatii;
- domeniul operatiunilor din cadrul domeniului de management certificat;
- modificari majore aduse sistemului de management si proceselor.
- CertRom, in urma analizei informatiilor primite, decide daca:
  - modificarile nu afecteaza substantial conditiile de certificare, urmand ca acestea sa fie evaluate la primul audit de supraveghere programat;
  - modificarile afecteaza partial conditiile de certificare si este necesara o evaluare a impactului acestora printr-un audit special;
  - modificarile afecteaza critic conditiile de certificare, urmand ca acestea sa fie evaluate printr-un audit de certificare initiala;

CertRom comunica în scris organizatiei, în decurs de 15 zile de la primirea cererii de aprobare a modificarilor, actiunile pe care intentioneaza sa le întreprinda precum si tarifele practicate pentru desfasurarea acestor activitati de evaluare.

## **16. MANAGEMENTUL RECLAMATIILOR, APELURILOR SAU DISPUTELOR**

### **16.1. Reclamatii**

Reclamatia exprima nemulțumirea unei parti interesate referitoare la performanta administrativa sau tehnica a CertRom sau privind o organizatie cu sistem de management certificat de CertRom.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Reclamațiile se pot face de către:

- agenții economici aflați în relații contractuale cu CertRom privind certificarea / supravegherea / recertificarea sistemului de management (solicitant/clienti certificați) pe timpul desfășurării activității de audit, împotriva practicilor exercitate de membrii echipei de audit, precum și pe timpul derulării relației contractuale, privind respectarea clauzelor stabilite prin contract;
- organizații de terță parte/persoane fizice referitoare la organizațiile cu sisteme de management certificate de CertRom (se va lua în considerare eficacitatea sistemului de management certificat).

**Note:**

1. CertRom nu da curs reclamațiilor atunci când nu poate identifica identitatea reclamantului.

2. Certificarea de către CertRom a sistemului de management implementat de o organizație nu include și certificarea instalațiilor sau conformității produselor/serviciilor realizate/furnizate de acea organizație. CertRom nu-și asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor și instalațiilor din cadrul organizațiilor cu sistem de management certificat și nici pentru produsele/serviciile cu defecte. Ca urmare, reclamațiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a CertRom ca organism de certificare a sistemelor de management, ele trebuie să fie adrese furnizorului de produse / servicii sau organismelor cu responsabilitate în domeniu (autorități privind protecția consumatorilor, a mediului și a sănătății și securității în munca).

Pentru controlul reclamațiilor primite, CertRom a documentat procedura “Tratarea reclamațiilor”, cod: PSQ-06 care stabilește cerințele referitoare la primirea, validarea, investigarea și tratarea reclamațiilor care îi sunt adresate.

CertRom înregistrează reclamația primită, confirmă petentului primirea și înregistrarea acesteia și informează partea interesată care face obiectul reclamației.

În procesul de analiză și decizie privind reclamația nu sunt implicate persoanele care fac obiectul reclamației.

Durata de rezolvare a reclamației este de 30 de zile de la primirea și înregistrarea acesteia de către CertRom, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

Autorul reclamației este informat în scris despre modul de rezolvare a reclamației. În situația în care reclamantul consideră că reclamația nu a fost soluționată într-o manieră care să-l satisfacă, poate să respingă decizia CertRom și să facă apel.

**16.2. Apeluri**

Apelul reprezintă refuzul unei organizații de acceptare a unei decizii CertRom privind procesul de certificare sau a modului de soluționare a unei reclamații, în vederea anulării sau modificării acestei decizii.

Pentru controlul apelurilor primite, CertRom a documentat procedura “Tratarea apelurilor”, cod: PSQ-07 care stabilește cerințele referitoare la primirea, validarea, investigarea și tratarea apelurilor care îi sunt adresate.

CertRom înregistrează apelul primit, confirmă apelantului primirea și înregistrarea acesteia și informează partea interesată care face obiectul apelului.

În procesul de analiză și decizie privind apelul nu sunt implicate persoanele care fac obiectul apelului.

Durata de rezolvare a apelului este de 30 de zile de la primirea și înregistrarea acesteia de către CertRom, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

Autorul apelului este informat în scris despre modul de rezolvare a apelului. În situația în care apelantul consideră că apelul nu a fost soluționat într-o manieră care să-l satisfacă, poate să respingă decizia CertRom și să solicite arbitrajul.



**REGULAMENT PENTRU CERTIFICAREA,  
SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT**

Disputa va fi decisa prin intermediul arbitrajului unei comisii compusa din trei membrii cate unul numit de fiecare parte, iar al treilea avand functia de presedinte, numit prin acordul intre parti. Comisia va face o investigatie si analiza independenta iar decizia ei va fi comunicata catre partile implicate (CertRom si apelant).

Toate costurile aferente investigației vor fi documentate de catre comisie si vor fi suportate de către apelant in cazul in care decizia comisiei este că apelul este nefondat, sau de catre CertRom atunci cand comisia decide ca apelul este îndreptățit.

Dacă în urma rezoluției date de către comisia de arbitraj apelantul se considera nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fii soluționat conform prevederilor legislației române in vigoare.

## **17. LITIGII**

Orice controverse care pot apare in executarea, aplicarea sau interpretarea prezentelor reguli trebuie solutionate pe cale amiabila. In cazul in care concilierea nu este posibila prin parcurgerea etapelor prevazute în prezentul regulament, partile sunt indreptatite sa recurga la actiune in justitie, instanta competenta fiind Judecatoria Cornetu / Judetul Ilfov.

## **18. RECUNOASTEREA RECIPROCA A CERTIFICARILOR CU UN ALT ORGANISM DE CERTIFICARE**

In scopul de a putea proteja organizatiile certificate în cazul în care un diferend legat de "serviciul defectuos" ar comporta falimentul, lichidarea sau desfiintarea CertRom, sau în caz de retragere a acreditarii în unul sau mai multe sectoare, CertRom garanteaza continuitatea certificarilor acordate, prin intermediul unui proces de transferare a acestora, stabilind, pentru cazul producerii unei astfel de situatii, un acord de recunoastere reciproca cu un alt organism de certificare.

Acest proces va fi întreprins numai cu consimtamântul prealabil scris al organizatiilor certificate de CertRom care au dreptul sa renunte la certificare. Transferul va avea loc cu respectarea prevederilor din Anexa 4 la Ghidul IAF GD 2:2005 "Transferul certificarii/inregistrarii acreditate".