



TOTAL ISO CERT  
PERFORMANȚA CERTIFICATĂ

S.C. TOTAL ISO CERT S.R.L.  
**MANUALUL SISTEMULUI de MANAGEMENT**

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 2

## **POLITICA si OBIECTIVELE privind CALITATEA**

**TOTAL ISO CERT** isi desfasoara activitatea ca organism specializat în domeniul evaluarii conformitatii Sistemelor de Management (*activitati de Certificare Sisteme de Management*).

TOTAL ISO CERT ofera servicii de certificare a Sistemelor de Management care sa satisfaca cerintele si asteptarile clientilor, in vederea recunoasterii oficiale a competentei acestora pentru activitatile/serviciile/produsele realizate.

De aceea, crearea, implementarea si functionarea unui Sistem de Management General - performant, este o parte integrantă a procesului de îmbunătățire continuă la care se angajează întreaga echipă managerială, în vederea alinierii la standardele Uniunii Europene precum și la cele internaționale în materie si oferirea consecventă a unui serviciu de calitate ce constituie principala preocupare și responsabilitate a managementului de la cel mai înalt nivel.

**Politicele si obiectivele stabilite**, precum si responsabilitatile si mijloacele pentru indeplinirea acestora, sunt „produsele” pe care le „executa” managementul de la cel mai înalt nivel al organizatiei, dar le pune in aplicare intregul personal al organizatiei.

Atunci cand a stabilit politicile, managementul de la cel mai înalt nivel a tinut cont de:

- ⇒ nivelul si tipul imbunatatirilor viitoare necesare pentru ca organizatia sa aiba succes;
- ⇒ nivelul asteptat sau dorit al satisfactiei clientului;
- ⇒ dezvoltarea si perfectionarea continua a angajatilor;
- ⇒ resursele necesare pentru a indeplini cerintele standardelor de referinta;
- ⇒ tratarea riscurilor operationale va lua in considerare acele riscuri asociate cu furnizarea de certificare competenta, coerenta si impartiala, factorii care afecteaza impartialitatea cat si factorii care pot produce conflicte de interese;
- ⇒ contributia potentiala a clientilor nostrii la succesul organizatiei.

**Angajamentul Directorul general** – declarat si asumat în scopul obținerii unor rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale clientilor sai, prin:

- ⇒ Colaborarea permanenta cu celelalte structuri ale Certificarii si Evaluarii conformitatii Sistemelor de Management, cu autorități publice, societăți, agenți economici, cu persoane fizice, cu instituții similare din străinătate și cu alte organisme internaționale cu competență în acest domeniu, in condițiile legii;
- ⇒ Realizarea de excelență în activitățile efectuate;
- ⇒ Motivarea, incurajarea si implicarea tuturor membrilor echipei organizatiei noastre, care asigura procese de evaluarea a conformitatii pentru clientii nostrii;



**TOTAL ISO CERT**  
PERFORMANTA CERTIFICATA

**S.C. TOTAL ISO CERT S.R.L.**  
**MANUALUL SISTEMULUI de MANAGEMENT**

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 2

- ⇒ Asigurarea accesului reprezentanților clienților și organismelor de reglementare la politici, obiective și realizările în domeniul certificării/evaluării conformității Sistemelor de Management;
- ⇒ Asigurarea respectării angajamentelor asumate și declarate;
- ⇒ Asigurarea creării și menținerii unei imagini reprezentative a organismului nostru.

*Directorul General al TOTAL ISO CERT îi asigură pe clienții săi, ca procesul decizional respectă conformitatea cu cerințele standardelor/referențialelor, criteriile suplimentare cuprinse în cerințele stabilite prin legislația/norme aplicabile domeniului pentru care s-a solicitat certificarea. Decizia de certificare este luată, numai după constatarea că procedura de evaluare este completă și că îndeplinește condițiile specifice pentru certificare/evaluare, în baza dovezilor obiective/ înregistrărilor privind rezolvarea acțiunilor corective întreprinse pentru eventualele neconformități constatate pe parcursul procesului de certificare.*

*Pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite și asumate, Directorul General al societății împuternicește pe Directorul Tehnic al TOTAL ISO CERT, ca înlocuitor de drept al acestuia în vederea asigurării funcționării în bune condiții a tuturor activităților derulate de SC TOTAL ISO CERT SRL București, inclusiv și pentru încheierea de contracte.*

*Totodată prin numirea Reprezentantului Managementului al OEC, Directorul general i-a delegat competențele și autoritățile necesare pentru:*

- ⇒ raportarea managementului de la cel mai înalt nivel (Director General) asupra tuturor aspectelor care pot afecta performanța Sistemului de management adoptat de OEC și a oricăror necesități de îmbunătățire;
- ⇒ținerea sub control a procesului de elaborare, actualizare și gestionare a documentației Sistemului de management adoptat de OEC;
- ⇒ efectuarea activităților de audit intern asupra modului cum sunt gestionate și păstrate înregistrările SM (RM nu-și auditează propria activitate);
- ⇒ culegerea și prelucrarea informațiilor cu privire la nivelul de satisfacție al clienților OEC (difuzează și colectează chestionarele de satisfacție clienți);
- ⇒ susținerea, în reuniunea de analiză a managementului, a propriului raport-privind funcționarea SM al OEC.

**DIRECTOR GENERAL,**

**Ec.VARBAN Ionut-Alexandru**