

Politika e cilësisë



EQSC

2017

EQSC është i paanshëm, kompetent, i përgjegjshëm, transparent, siguron konfidencialitet dhe zgjidhje të ankesave për sa i përket vendimeve të certifikimit.

Politika e cilësisë e EQSC bazohet në Parimet e EQSC, ka të përcaktuara Objektivat e saj dhe Metodatat për të arritur objektivat e përcaktuara.

Kjo politikë komunikohet në të gjitha nivelet e personelit të EQSC si pjesë e procesit të drejtimit dhe njohjes së tyre, me të gjithë parimet dhe proceset e punës brenda EQSC.

Kjo politikë është e publikuar dhe e hapur për publikun në faqen e tij të internetit.

3.1 Parimet e politikës së cilësisë

Politika e EQSC, siç përcaktohet nga Administratori si përfaqësues i EQSC, është që të sigurojë klientët se ofron një shërbim cilësor, në përmirësim të vazhdueshëm.

Për të arritur këtë qëllim primar, EQSC ka përcaktuar:

- ✓ Kuptimin e rëndësisë së paanshmërisë dhe konfidencialitetit në kryerjen e aktiviteteve sipas përcaktimeve të sistemit të tij të certifikimit;
- ✓ Menaxhimin e konfliktit të interesit dhe sigurimin e objektivitetit të sistemit të tij të certifikimit;
- ✓ Identifikimin e kërkesave të klientit, krahasimin e performancës së tij me këto kërkesa të klientit, dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve të ofruara për të reflektuar pritshmëritë;
- ✓ Sjelljen e risive të vazhdueshme në shërbimet e ofruara klientëve dhe partnerëve;
- ✓ Zhvillimin dhe ofrimin e shërbimeve tejet cilësore të cilat plotësojnë kërkesat e klientëve dhe të palëve të interesuara për sa i përket ndikimeve cilësore/mjedisore/të sigurisë të shërbimeve dhe aktiviteteve të tij;
- ✓ Mbajtjen e njohjeve dhe akreditimeve të marra për shërbimet e ofruara, në mbështetje të kërkesave dhe pritshmërive të klientëve aktualë dhe potencialë, duke përfshirë zhvillimin e vazhdueshëm profesional të personelit;
- ✓ Plotësimin e vazhdueshëm të kërkesave të ISO17021, standardeve të tjera kombëtare e ndërkombëtare, kërkesave të trupës së akreditimit, etj lidhur me shërbimet e ofruara nga EQSC.

Manuali i Cilësisë, procedurat dhe rregulloret e miratuara janë të strukturuar me qëllim që EQSC të mos diskriminojë dhe të mos pengojë apo kufizojë përfshirjen në certifikim për këdo që e kërkon atë, pavarësisht nga madhësia apo anëtarësimi në ndonjë shoqatë apo grup.

Shërbimet e EQSC janë të hapura dhe ju ofrohen të gjithë entiteteve që kërkojnë certifikim, dhe që zbatojnë detyrimet e përcaktuara nga EQSC në sistemin e tij të certifikimit.

Shërbimet e EQSC janë të hapura dhe ju ofrohen të gjithë entiteteve që kërkojnë certifikim, dhe që zbatojnë detyrimet e përcaktuara nga EQSC në sistemin e tij të certifikimit.

EQSC siguron transparencë të plotë duke bërë publik informacionin mbi certifikimet e dhëna, formularin e aplikimit për shërbimet e EQSC, mundësinë për të apeluar/ankuar ose dhënë komente mbi cilësinë e shërbimit të tij, pjesë të sistemit të tij të menaxhimit të cilësisë, etj. në formë elektronike (e-mail, faqe interneti, etj.) ose në formë të shkruar (faks, postë, etj.).

Paanshmëria e EQSC sigurohet nëpërmjet Komitetit të Paanshmërisë, një organ i pavarur vendimmarrës, i përbërë nga përfaqësues nga kategoritë e ndryshme subjekt certifikimi ose që janë përfitues të certifikimit. Ky organ ka gjithashtu detyrën të mbikëqyrë politikat dhe aspektin e zhvillimit strategjik të EQSC.

Paanshmëria e EQSC sigurohet nëpërmjet Komitetit të Paanshmërisë, një organ i pavarur vendimmarrës, i përbërë nga përfaqësues nga kategoritë e ndryshme subjekt certifikimi ose që janë përfitues të certifikimit. Ky organ ka gjithashtu detyrën të mbikëqyrë politikat dhe aspektin e zhvillimit strategjik të EQSC.

3.2 Objektivat e cilësisë

Objektivat e cilësisë së përcaktuar nga EQSC janë:

- Sigurimi i një certifikimi të pavarur, të paanshëm dhe profesional, i cili do të sigurojë vlera shtesë për klientët e EQSC.
- Kryerja e të gjithë aktivitetit të tij të auditimit dhe certifikimit në përputhje me kriteret e përcaktuara në ISO 17021.
- Marrja dhe mirëmbajtja e akreditimit bazuar në ISO 17021 ose njohje të tjera kombëtare e ndërkombëtare.
- Njohja nga sektori në të cilin ushtron aktivitetin EQSC si një sigures shërbimesh cilësor, me përkushtim dhe profesionalizëm.
- Ushtrimi i aktivitetit në mënyrë të përgjegjshme, transparente, objektive dhe eficiente në çdo hallkë të tij.

- Të ruajë dhe mirëmbajë integritetin e aktivitetit të auditimit dhe certifikimit.
- Të trajtojë dhe menaxhojë ankesat apo apelimet në kohën dhe mënyrën e duhur, dhe aty ku është e nevojshme të marrë masa korrigjuese dhe parandaluese.
- Të sigurojë se regjistrimet dhe të dhënat e marra nga klientët apo komitetet e tij, të klasifikuara si konfidenciale, nuk bëhen publike pa të drejtë.

3.2 Metodatat e cilësisë

Parimet e mësipërme të përcaktuara nga EQSC do të përmbushen nëpërmjet zbatimit të:

- Zhvillimit të Auditimeve të Brendshme;
- Zhvillimit të kontroleve periodike të Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë, për të përcaktuar efektivitetin e tij në arritjen e objektivave;
- Përdorimit dhe menaxhimit të burimeve të mjaftueshme për të arritur objektivat e cilësisë;

- Bërjes së kuptueshme të kësaj politike cilësie si dhe mekanizmat të nevojshëm për të përmbushur këtë politikë, për të gjithë nivelet e personelit;
- Zhvillimit dhe trajnimit të rregullt të personelit.