

CARE ESTE VALOAREA ADĂUGATĂ A CERTIFICĂRII ȘI ACREDITĂRII ROMÂNEȘTI ?

Prof.univ.dr.ing. Nicolae George DRĂGULĂNESCU
Universitatea Politehnica București
Fulbright Visiting Scholar, Universitatea din Pittsburgh
Secretar general al Fundației Române pentru Promovarea Calității
Auditor al calității (EOQ-DGQ), Asesor EFQM, Evaluator FPRC-JMJ

1. Rolul certificării și acreditării în economia de piață mondializată

În economia de piață, este foarte importantă **credibilitatea pe piață** a unui *produs / serviciu*, a *furnizorului* acestuia (mai ales dacă el a implementat un sistem al calității !) și chiar a unei *persoane*. De exemplu, cu cât credibilitatea unui *produs/ serviciu* este **mai ridicată**, cu atât acesta **va circula mai ușor între diferite țări** și chiar **se va vinde mai bine** (va fi deci **mai competitiv**), întrucât autoritățile publice și consumatorii vor avea o **mai mare încredere** în el. Iar dacă există și o credibilitate adecvată a *furnizorului*, se poate asigura astfel creșterea *competitivității*, a *cifrei de afaceri* și a *profitului* acestuia !

În contextul mondializării pieței și al diversificării și înnoirii tot mai rapide a produselor / serviciilor oferite pe piață, a apărut **necesitatea unor noi practici de dezvoltare a credibilității produselor / serviciilor, producătorilor / prestatorilor și persoanelor**.

Simpla afirmație a unui producător / prestator cu privire la presupusa calitate a *produsului / serviciului* său (de exemplu prin **publicitate în mass-media**) **nu mai poate fi astăzi suficientă** - în condițiile menționate mai sus - pentru a genera încrederea consumatorilor și a declanșa decizia acestora de-a achiziționa un **anumit produs / serviciu**, realizat de un **anumit producător / prestator**.....

Printre soluțiile practicate - în prezent, **tot mai frecvent**, mai ales în țările industrial dezvoltate - în scopul **creșterii credibilității pe piață** sunt (în ordine crescătoare a *costurilor și dificultăților* implicate):

1. îmbunătățirea continuă

2. **testările comparative de produse / servicii** (cu publicarea *rezultatelor* acestora și a *clasamentelor* astfel obținute)

3. **certificarea produselor / serviciilor și/sau a sistemelor calității, acreditarea** (a se vedea Fig.1).

Credibilitatea unei *persoane*, a unei *organizații* sau a unui *produs / serviciu* rezultă **din predictibilitatea pe termen cât mai lung a comportamentului** acesteia / acestuia. Pe piață, această credibilitate generează **încrederea consumatorului** în *produsul / serviciul* respectiv sau în *organizația / persoana* avută în vedere. Astfel, în timp, el ajunge să selecționeze și să achiziționeze **doar** acele *produse / servicii* în care **poate avea încredere** și care provin de la un *producător / prestator* în care, de asemenea, **poate avea încredere!!!**

În statele membre ale Uniunii Europene se **poate asigura LIBERA CIRCULAȚIE A BUNURILOR (PRODUSELOR) doar dacă acestea nu pun în pericol sănătatea și viața oamenilor și nu afectează calitatea mediului înconjurător !**

În mod similar se pune problema și pe *pieța forței de muncă*, întrucât în tot mai multe locuri de muncă nu se mai pot angaja decât persoane realmente **credibile!**

De regulă, **credibilitatea pe piață se dobândește lent și este costisitoare, dar se poate pierde rapid și...pe gratis !**

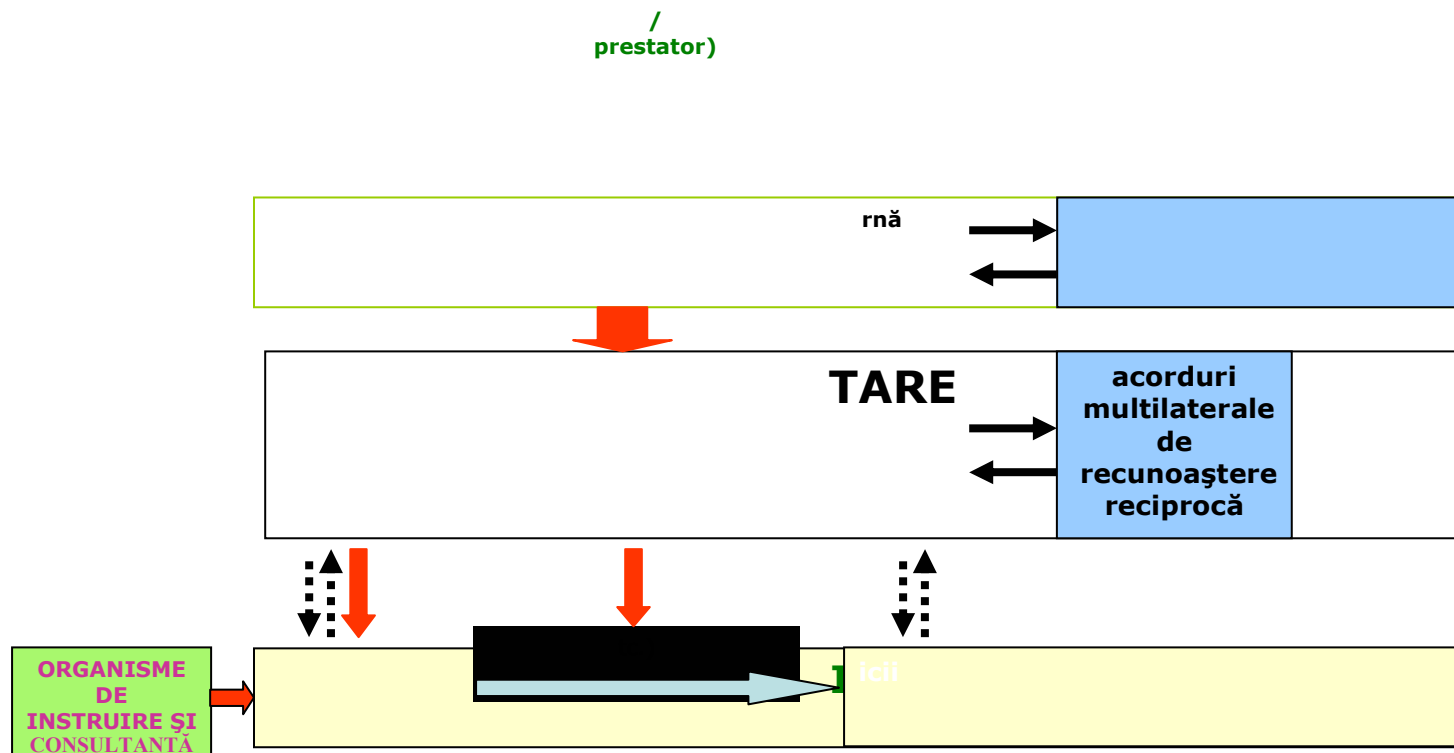


Fig.1 – Principiul generării încrederii prin certificare și acreditare

Prin definiție, **certificarea** este « o procedură prin care un *organism calificat și "de terță parte"* - independent deci de producător / prestator dar și de consumator - atestă în scris faptul că un *produs, un serviciu, un proces sau o persoană* este **conform(ă)** cu anumite *cerințe specificate*, menționate într-un *referențial prestabilit* ». În consecință, orice certificare implică **evaluarea conformității** și existența unui **referențial acceptat** de toți cei implicați.

Certificarea este astăzi utilizată pe larg în *comerțul internațional* – mai ales după apariția *standardelor seriei ISO 9000* – întrucât permite **reducerea substanțială a numărului costisitoarelor testări (încercări) de produse/ servicii**, efectuate atât de *producător/ prestator* cât și de *distribuitorii și chiar clienții* acestuia. Altfel spus, prin certificare **se pot evita încercările (testările) multiple și**, deci, irosirea *timpului și a banilor* !

În Uniunea Europeană, **certificarea produselor / serviciilor** poate fi **obligatorie** (în cazul acelor produse / servicii care pot pune în pericol viața și sănătatea oamenilor sau calitatea mediului ambiant și care constituie obiectul așa-numitului "*domeniu reglementat*") sau **facultativă / voluntară** (în cazul celorlalte produse / servicii – aparținând "*domeniului nereglementat*" - exclusiv în scopul promovării lor pe piață).

În CEE, certificarea *sistemului calității* și certificarea *persoanelor* **nu sunt obligatorii** prin legislație dar **pot deveni obligatorii** prin decizia unor autorități publice ca și prin efectul unor contracte încheiate între agenții economici.

Se recomandă agenților economici din România ce au relații comerciale cu agenții economici din statele CEE **să-și certifice produsele, serviciile și sistemele calității, conform**

reglementărilor CEE și contractelor cu partenerii lor. În practică există trei *modalități uzuale* de confirmare a certificării (toate certificările emise având, de regulă, o valabilitate limitată în timp și spațiu) :

- « **certificatul de conformitate** » - precizând *produsul / serviciul*, sau *organizația* în care este implementat sistemul calității, *referențialul și emitentul*

- « **marca de conformitate** » - la produse

- « **licența / certificatul de calificare** »

În economia de piață, în condiții de *concurență loială*, este foarte importantă **credibilitatea pe piață a fiecărei organizații, a fiecărui agent economic.**

Sunt vizate, în special:

- *întreprinderile / firmele / companiile* (indiferent de specificul și mărimea lor)

- *organizațiile finanțate de la bugetele locale sau naționale* (de exemplu : *organisme ale administrației publice locale și centrale, școli de toate nivelurile, spitale și alte instituții publice*),

- *organismele de certificare* (pentru *produse/ servicii, sisteme de management, persoane*),

- *organismele de testare/ etalonare* (*laboratoare de încercări sau laboratoare pentru etalonări metrologice*),

- *organizațiile neguvernamentale* (fără profit).

În plus, **finanțarea organizațiilor bugetare** ar trebui să se facă exclusiv în funcție de **gradul de realizare a anumitor performanțe calitative și cantitative**. Altfel spus, toate aceste organizații ar trebui să prezinte o anumită **credibilitate** (pentru a primi finanțarea) și să-și asume o anumită **responsabilitate financiară publică** (“*accountability*”) pentru banii publici primiți și cheltuiți. Acordarea sau retragerea acreditării se poate face în funcție de existența sau inexistența credibilității ...

Prin definiție, **acreditarea** este « o procedură prin care un *organism de acreditare* recunoaște oficial și atestă în scris faptul că o **anumită organizație este competentă să efectueze anumite activități specifice** ».

Accreditarea implică deci **evaluarea prealabilă a conformității organizării și funcționării acelei organizații**, în raport cu un *referențial cunoscut și acceptat*. Ea nu se acordă în *absența conformității*, iar solicitantul primește un *termen* rezonabil permițându-i să obțină conformitatea.

Accreditarea unei organizații înseamnă de fapt o **recunoaștere oficială** atât a *existenței unei anumite competențe a acesteia* (la un moment dat) cât și a *menținerii în timp a acestei competențe* (pe durata de valabilitate a acreditării). Ea este deci o **dovadă a credibilității de care beneficiază organizația respectivă**. Dar este necesar ca - pe parcursul duratei de valabilitate a acreditării - organismul de acreditare să *evalueze periodic și/ sau să monitorizeze continuu* modul de funcționare a organizației acreditate.

Accreditarea poate condiționa anumite avantaje (acordarea de finanțări, în special bugetare, obținerea de noi clienți, aprobări, colaborări, etc) și **facilitează considerabil libera circulație a bunurilor/ produselor**.

În unele state ale Uniunii Europene, **guvernele naționale recunosc organizațiile acreditate de organismele lor naționale de acreditare și le notifică** - pe plan internațional - **altor guverne**. Pe ansamblul Europei, unele organisme naționale de acreditare (de exemplu, cele membre ale **EA – European Co-operation for Accreditation**) au încheiat **acorduri de recunoaștere multilaterală** facilitate de existența unor referențiale și proceduri comune și care le

permit să comunică în timp util acordarea și retragerea acreditărilor. Ele colaborează pe baze similare și cu organisme de acreditare din state situate în afara Europei.

2. Ce organisme de certificare și acreditare funcționează actualmente în România?

În România funcționează în prezent (de vizitat www.calitate.com) numeroase organisme de certificare a produselor / sistemelor de management/ persoanelor, organisme de inspecție și laboratoare (de încercări sau de etalonare) care sunt:

- fie acreditate de Asociația de Acreditare din România (RENAR)
- fie acreditate de organisme de acreditare din statele membre ale Uniunii Europene (de exemplu: TGA-Germania, DKD-Germania, RVA-Olanda, COFRAC – Franta, UKAS-Marea Britanie, SINCERT-Italia.). De remarcat că toate organismele străine de acreditare sunt semnate ale MLA/MRAs cu EA, ILAC și IAF. Astfel, aceste organizații acceptă regulile stabilite de CROSS FRONTIER ACCREDITATION POLICY

Până la sfârșitul anului 2004, RENAR a acreditat (ca entități cu acreditare valabilă):

- **215 laboratoare de încercări**

- **3 laboratoare de etalonare**

- **63 de organisme de certificare și inspecție** - din care :

19 organisme de certificare a sistemului de management al calității

9 organisme de certificare a sistemelor de management de mediu

22 organisme de certificare a produselor

2 organisme de certificare personal

7 organisme de inspecție

2 organisme de certificare a sistemelor de management al securității alimentare

(HACCP)

2 organisme de certificare a produselor biologice

În plus, mai multe zeci de organizații de instruire, training și consultanță - românești și străine - oferă agenților economici o gamă largă de programe adecvate cerințelor acestora

3. Unele semnale critice recente în mass media

În contextul recente lansări a Strategiei Naționale de Export a României (a se vedea www.dce.gov.ro), în mass media noastră au apărut mai multe semnale critice privind valoarea adăugată și costurile – deci eficiența – implementării și certificării unui sistem de management într-o întreprindere din România...

◆ ”<Sistemul românesc de acreditare și certificare a calitatii nu ofera certitudinile de care are nevoie industria românească pe piața europeană> sustin managerii din industrie. Costin Neaga, șef departament Calitate la Mefin Sinaia, sustine ca, după ce compania sa a dat bani grei ca sa obtina certificarile ISO, este foarte greu sa sustina auditurile ulterioare, care certifica mentinerea, in societate, a unei activitati de calitate. Asta pentru ca ASRO scoate standarde in engleza, acreditările RENAR nu sunt recunoscute in strainatate, iar probleme sunt si cu normele de metrologie. RENAR, careia de un an si jumătate nu-i mai sunt recunoscute acreditările la nivel european, asteapta in septembrie un nou audit al organismelor europene. Presedintele RENAR, Fanel Iacobescu, este optimist in privinta rezultatului evaluării membrilor EA-MLA (Acordul de recunoastere Multilaterală). Suspendarea RENAR inseamna ca acreditările date organismelor romanesti de certificare, ca si laboratoarelor de incercari sau etalonare nu valoreaza nimic in Europa. In concluzie, nici documentele organismelor de certificare romanesti. De aceea, Romania a suspendat negocierile cu UE asupra protocolului

PECA, un acord de recunoastere mutuala pentru evaluarea conformitatii si pentru acceptarea produselor industriale. Mai clar, certificarile romanesti nu sunt bune in UE pentru ascensoare, echipamente de joasa tensiune, arzatoare cu combustibili gazosi, recipiente sub presiune sau jucarii.” (Delia BUDURCA - („**Managerii sustin ca nu se pot baza pe acreditarea si certificarea romaneasca**” - ADEVARUL din 02 09 2005)

◆ ”Specialistii in domeniu inca lipsesc, institutiile de resort sunt slab pregatite si opace, iar costurile conformarii cu standardele UE sunt ridicate. Acestea reprezinta cauzele principale ale lipsei de entuziasm pe care oamenii de afaceri o manifesta fata de procesul de certificare a calitatii. Din pacate, accesul la piata unica este conditionat de obtinerea acestor “garantii de calitate”, fie obligatorii, fie voluntare, dupa normele europene. Reprezentantii mediului de afaceri considera ca majoritatea firmelor din Romania nu vor trece examenul integrarii din acest motiv. *<Trebuie sa intelegem ca, peste doi-trei ani, producatorii risca sa-si inchida portile intreprinderilor si sa dea afara zeci de oameni. Autoritatile sunt obligate sa transmita informatiile legate de importanta certificarilor, pentru a nu ne trezi in 2007 intr-o criza>*, spune Constantin Stroe, vicepresedintele Automobile Dacia.

„Capacitatea institutiilor responsabile cu elaborarea standardelor si acordarea certificarilor este, insa, redusa, in Romania, comparativ cu necesitatile din piata. Spre exemplu, asociatiei principale de acreditare din Romania, RENAR, i-a fost suspendata de catre expertii europeni activitatea pentru cele mai importante trei domenii: laboratoare de incercare, organisme de certificare a sistemelor de management al calitatii, organisme de certificare a conformitatii. Adica nici un certificat de calitate emis de catre institutii din Romania nu mai este recunoscut pe plan european. *<Suspendarea afecteaza procesul de integrare a Romaniei si, in mod direct, firmele. Daca situatia nu se va rezolva, acestea vor fi nevoite sa solicite acreditarea de la organisme din strainatate>*, a spus Fanel Iacobescu, presedintele RENAR.,,

„Din nefericire, producatorii romani sunt nevoiti sa apeleze la institutii din strainatate din mai multe motive, costurile fiind exorbitante. Spre exemplu, o companie din domeniul productiei de subansamble auto, a platit pentru “aventura” certificarii in Germania peste 10.000 de euro. *<Pentru domeniul nostru nu exista organisme autohtone de informare si certificare pentru standardele europene. In plus, nici macar normele romanesti nu au fost actualizate. Am obtinut autorizarea din Germania, cu un efort financiar enorm>*, explica Costin Neagu, seful departamentului Calitate la Mefin Sinaia. „

„Daca lucrurile vor evolua pe un trend firesc si RENAR isi va relua activitatea, agentii economici vor putea obtine certificatele la preturi mai mici. Taxele platite organismelor de acreditare sunt, insa, numai o parte din costurile totale. *<De exemplu, investitiile necesare unei fabrici de lapte pentru a se conforma standardelor costa mai mult decat certificarea in sine. Practic, tarifele reprezinta doar 1-2% din suma investita pentru implementarea sistemului de calitate in industria alimentara>*, spune Dinu Georgica, directorul CertRom.

„Potrivit expertilor consultati, la o firma cu 50 de angajati, preturile practicate pentru implementarea sistemelor calitatii pot ajunge la 1.300 de euro. Unii reprezentanti ai mediului de afaceri considera ca nu toate autorizatiile emise in Romania sunt date pe merit. *<La noi, pana si normele sunt interpretate. Daca ar fi controlate exigent, trei sferturi dintre certificarile acordate ar cadea>*, spune Adrian Izvoranu, director general al Confederatiei Patronale a Industriei Serviciilor si Comertului din Romania. Tot el atrage atentia asupra unui mit fals legat de implementarea sistemelor calitatii: *<Unii se bazeaza pe faptul ca, daca nu vor putea vinde in UE, mai au totusi acces pe piata romaneasca. Nu este adevarat ! Romania va deveni si ea o piata*

europena reglementata>, conchide Izvoranu. Pana la acel moment mai este foarte putin timp si aproape 300.000 de companii sunt corigente inca la examenul calitatii.

<Suspendarea activitatii RENAR afecteaza procesul de integrare si, mai mult, obliga firmele sa apeleze la institutiile europene pentru obtinerea certificatelor calitatii> declara Fanel Iacobescu, presedintele RENAR.

(Andreea GHEORGHE, Ioana MOROVAN - **Comaniile pica examenul la standardele de calitate** - CAPITAL din 15 09 2005)

◆ „Doar 4500 de companii romanesti detin certificate de calitate ISO 9000. Majoritatea firmelor refuza certificarea din cauza costurilor si a supravegherii continue a activitatii de catre auditori. Messer Romania Gaz a platit peste 54.000 euro pentru elaborarea, implementarea si certificarea sistemului de management al calitatii, firma avand 31 de angajati. Managerii au pornit de la stabilirea politicii si obiectivelor firmei privind calitatea dupa care au contactat organismul de certificare. Pasul cel mai costisitor – dar si cel care a permis implementarea si supravegherea permanenta a sistemului de management in cadrul firmei a fost angajarea unei persoane responsabile cu implementarea normelor calitati. Costul platit pentru aceasta depaseste 13000 euro pe an. (...) Procesul de elaborare a procedurilor a implicat 12 angajati si a costat peste 500 de ore de munca suplimentare si 2500 de euro. La acestea se adauga cursuri de instruire a personalului, pregatirea a doi auditori interni si achizitionarea de noi aparaturi. *<Un calcul exact arata ca firma a cheltuit 20000 de euro pentru pregatirea certificarii si implementarea sistemului in primul an si 15000 de euro pentru plata evaluarilor anuale si a persoanei care se ocupa de managementul calitatii.>* a spus Lucian Bratila, directorul Departamentului Managementul Calitatii.

Cazul firmei Messer este unul fericit datorita resurselor financiare, tehnice si de personal de care dispune firma. Majoritatea societatilor din tara nu au insa banii sau dispozitia de a-si implementa un astfel de sistem. Obținerea unui certificat de management al calitatii si de mediu este considerata inca un moft si nu o necesitate, din cauza schimbarilor majore care trebuie facute in interiorul firmelor. In plus, obtinerea unui certificat de calitate implica o supraveghere continua a activitatii firmelor de catre organismul de certificare, ceea ce incomodeaza managerii.

<In momentul in care implementezi ISO 9000, un standard de sistem, trebuie sa faci totul cu gandul la client si nu numai la propriul castig. Ai nostri sunt invatati sa faca cum le e lor mai bine ! > a spus Nicolae Dragulanescu, secretar general al Fundatiei Romane pentru Promovarea Calitatii.

Exista insa si firme care au facut eforturi sustinute pentru a se certifica, dar lipsa resurselor materiale a facut imposibil acest lucru. Pentru o societate cu 20 de angajati este nevoie de de 25000 de euro pentru implementarea unui sistem de management de mediu si de 20000 de euro pentru implementarea unui sistem de management al calitatii. *<Pentru a obtine certificatele pentru managementul calitatii si al mediului si pentru a evalua conformitatea produsului am nevoie de minim 100000 de euro. Sunt necesare schimbari tehnice si la nivel de personal, plus costul firmelor de consultanta si de audit>* a spus Nastasia Gheorghe, director general al firmei Madona din Tulcea.

La ora actuala, doar 0,5% din companiile inregistrate in Romania sunt certificate ISO 9000. » (Andreea Gheorghe – **Costurile certificarilor sperie patronii** – CAPITAL din 29 09 2005)

4. Care este realitatea in statele membre ale UE si cum se pune problema in Romania?

In Studiul de impact nr.6 („IMPACTUL TRANSPUNERII SISTEMULUI CALITĂȚII DIN UE ÎN ANUMITE SECTOARE INDUSTRIALE DIN ROMÂNIA”) - realizat de o echipă coordonată de subsemnatul și publicat în 2003 (pentru Institutul European din România, www.ier.ro, și factorii de decizie din România), afirmam : ”Ca urmare a dificultăților tranziției și a obstacolelor culturale identificate, **considerăm că România nu a creat încă un mediu tehnic de afaceri care să fie suficient de omogen, transparent și credibil astfel încât să poată avea încredere în el atât autoritățile publice cât și, mai ales, agenții economici și consumatorii din țara noastră.** Altfel spus, cu toate progresele considerabile obținute în dezvoltarea și îmbunătățirea funcționării *organismelor infrastructurii de evaluare a calității și organizațiilor de protecție a consumatorilor*, **încă nu există în România un mediu tehnic suficient de credibil în cadrul căruia să poată fi dezvoltate, consolidate și îmbunătățite EXCELENȚA ÎN AFACERI și COMPETITIVITATEA PRIN CALITATE ale agenților economici.** În aceste circumstanțe, **generarea încrederii în produsele/ serviciile românești și în furnizorii acestora este o sarcină dificilă, îndrăzneată și costisitoare dar, totuși, realizabilă.**

În plus, privatizarea ca atare și singură *nu soluționează în mod automat problemele privind competitivitatea prin calitate a unei întreprinderi.* De fapt ea înseamnă doar un simplu transfer de responsabilitate și **ar trebui să fie urmată de măsuri manageriale adecvate vizând dezvoltarea/ îmbunătățirea competitivității organizației.**

Din păcate „cenzorii” care au coordonat publicarea acestui studiu au...eliminat pur și simplu aceste afirmații, ce contrastau evident cu opiniile mai marilor diferitelor organizații implicate.

Articolele reproduse parțial mai sus, din mass media, nu fac decât să confirme situația descrisă de mine în studiu...Ca de obicei, adevărul este undeva pe la mijloc întrucât atât agenții economici cât și organizațiile de certificare și acreditare de la noi au dreptate în anumite privințe și nu au dreptate în altele!

A. Unde au dreptate agenții economici?

- Implementarea SMC poate fi o adevărată corvoadă birocratică, de neînțeles, inutilă și costisitoare dacă nu se schimbă (aproape) nimic la nivelul cunoștințelor, mentalităților, atitudinilor și comportamentelor personalului față de calitatea proceselor.
- Costurile implementării SMC sunt inabordabile pentru multe companii (dar ele pot fi considerate o <investiție> aducătoare de substanțiale avantaje peste ani...)
- “Nu cunoaștem cine și ce face în infrastructura de evaluare a conformității”

B. Unde greșesc agenții economici?

- Vânătarea de certificate fără fond (schimbările menționate mai sus) și, uneori, chiar fără evaluări multicriteriale prelabile, doar în scopul cumpărării unei credibilități dubioase
- Ignorarea criteriilor de selecție a instructorilor, trainerilor, consultanților, auditorilor și organismelor de evaluare a conformității (altele decât tarifele serviciilor - de preferință cât mai reduse!...)
- Ignorarea criteriilor de operare și control performante ale proceselor, a rolului indicatorilor și cerințelor tuturor părților interesate
- Ignorarea evaluării periodice a costurilor și rezultatelor SMC
- Ignorarea conceptelor, principiilor, metodelor, tehnicilor și instrumentelor calității
- « Nu avem nevoie de certificarea voluntară ! »
- « Toate standardele ar trebui să fie obligatorii ! Avem nevoie de o lege a calității ! »
- « Mai bine cumpăr un Premiu pentru calitate fără evaluări aferente ! »

- « Nu avem nevoie de consultanți și traineri ! Știm noi mai bine! »

C. Unde au dreptate organizațiile de certificare și acreditare ?

- Tarifele instruirii, trainingului și consultanței în managementul calității precum și costurile testărilor și certificărilor sunt, de regulă, MAI REDUSE la firmele românești decât la cele străine
- Instructorii, trainerii și consultanții români și cei străini au fiecare anumite avantaje și dezavantaje dar rezultatele optime se obțin doar în echipe mixte
- Există uneori adevărate prăpastii între cerințele standardelor, procedurilor și ghidurilor de management al calității aplicabile - pe de o parte - și practica cotidiană în structurile organizației – pe de altă parte.

D. Unde greșesc organizațiile de certificare și acreditare ?

- Accentul disproporționat pus pe certificare și acreditare în detrimentul instruirii, training-ului și consultanție prealabile absolut necesare
- Neorganizarea supravegherii pe piață a comportamentului produselor/ serviciilor, sistemelor de management, persoanelor certificate - de către fiecare organism de certificare din infrastructura de evaluare a conformității
- Neorganizarea supravegherii pe piață a comportamentului organizațiilor acreditate - de către organismul de acreditare
- Absența transparenței procedurilor și tarifelor la certificare și acreditare
- Absența codurilor de bună practică și a codurilor etice ale organizațiilor acreditate
- Concurența neloială

Concluzii.

Pentru a fi credibilă și a dezvolta cât mai multă valoare adăugată pentru client, în condițiile unor tarife abordabile, întreaga infrastructură de evaluare a conformității din România ar trebui să aplice practic principiile pe care le promovează: orientarea spre client, luarea în considerare a intereselor tuturor părților interesate, transparența modului de funcționare și a mecanismelor de decizie, corelarea tarifelor și ofertelor cu cerințele reale ale clienților din România, evaluarea permanentă a satisfacției clienților și stabilirea de acțiuni corective și preventive adecvate, în timp util. Doar prin asemenea revirimente, vom putea avea și în România ***un mediu tehnic de afaceri care să fie suficient de omogen, transparent și credibil astfel încât să poată avea încredere în el atât autoritățile publice cât și, mai ales, agenții economici și consumatorii din țara noastră.***

A bon entendeur salut! ACREDITARE