

	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Code : CDN-FM1/PM1.
		Version 1
		PAGE 1 sur 1
ENGAGEMENTS DE SERVICE		

Conformément aux dispositions de son système qualité, afin d'accroître l'efficacité de ses services et de renforcer les relations avec ses clients, CODINORM s'engage à :

- **Accomplir** ses missions dans le respect des règles d'éthique et de déontologie de la normalisation et activités connexes
- **Faciliter** à l'ensemble de ses clients, l'accès à ses services, dans le respect des horaires de travail
- **Recevoir** et traiter ses clients avec respect et courtoisie dans tous ses services
- **Réserver** aux usagers un accueil téléphonique courtois
- **Préserver** la confidentialité des informations fournies par ses clients dans le cadre de leur collaboration
- **Respecter** les délais fixés à ses clients (programmes d'accompagnement, remise des attestations de formation, livraison de documents commandés)
- **Prendre** en compte les réclamations de ses clients et réparer diligemment les préjudices causés de son fait
- **Informier** tous les membres des organes techniques de normalisation et des comités de certification de la tenue des réunions au-moins deux semaines avant la date de réunion
- **Communiquer** de façon efficace avec tous les membres de ces comités en cas de report des dates de réunion
- **Prendre** en compte les attentes des clients, des parties intéressées et du marché, lors de la conception et l'exécution des modules de formation
- **Proposer** des modules de formation pour la mise à niveau permanente des clients, en tenant compte des évolutions techniques liées à la normalisation et ses activités connexes
- **Disposer** en permanence d'experts et de consultants expérimentés, dans les domaines qui tiennent compte des évolutions techniques et autres liées à normalisation et ses activités connexes
- **Mettre** à la disposition de ses clients, à partir de son Centre d'Information sur les Normes et la Réglementation les informations normatives et réglementaires disponibles
- **Fournir** aux usagers des informations fiables