

# **Politica privind calitatea serviciilor de evaluare si verificare oferite de AEROQ**

## **P – CS - 16**

Prin consultarea partilor interesate relevante CA-AEROQ a stabilit urmatoarele directii de actiune:

- 1. Mentinerea valabilitatii acreditarii detinute, re acreditarea prin tranzitia la SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 / SR ISO/CEI 27006:2016 si extinderea acestora, dupa caz;**
- 2. Certificarea, supravegherea, extinderea si recertificarea sistemelor de management ale solicitantilor, inclusiv prin tranzitia la editia 2015 a standardelor ISO 9001 / 14001 a conformitatii produselor, atat in domeniul voluntar cat si in cel reglementat prin Regulamentul (UE) 305/2011, ca Organism Notificat pentru evaluarea si verificarea constantei performantei produselor pentru constructii;**
- 3. Verificarea rapoartelor EGES pe baza unei planificari care sa permita operatorilor incadrarea in termenele legale;**
- 4. Generarea unui impact public de constientizare a necesitatii imbunatatirii culturii calitatii in domeniile in care actioneaza AEROQ si mentinerea de catre RENAR a calitatii de parte semnatarilor MLA pentru organismele de certificare a sistemelor de management si a conformitatii produselor;**
- 5. Alocarea resurselor necesare, atat pentru buna desfasurare a activitatilor aferente procesului de evaluare a conformitatii si de verificare EGES, cat si instruirea planificata a personalului implicat, pentru a consolida prestigiul si imaginea AEROQ prin profesionalismul personalului sau;**
- 6. Monitorizarea si analiza periodica a activitatilor desfasurate de personalul AEROQ pentru maximizarea satisfactiei clientilor nostri si imbunatatirea continua a calitatii serviciilor de evaluare si verificare furnizate, cu accent pe „managementul dezvoltarii profesionale, intrajutorarii colegiale si respectarii codului deontologic”.**
- 7. Asigurarea conformarii cu cerintele legale, Regulamentele UE, standardele aplicabile domeniului nostru de activitate si cu regulile de certificare, constituie baza deciziilor privind acordarea, neacordarea, mentinerea certificarii, extinderea sau reducerea domeniului certificarii, reinnoirea, suspendarea, ridicarea suspendarii sau retragerea certificarii, respectand principiul confidentialitatii si impartialitatii si asigurand obiectivitatea activitatilor din procesul de evaluare a conformitatii si de verificare EGES.**
- 8. Imbunatatirea sistemului nostru de valori:**

**PERSONAL: talentul, profesionalismul si modul de actiune individuala si colectiva a personalului AEROQ ne creeaza avantaj in competitie.**

**DESCHIDERE:** disponibilitatea AEROQ de a oferi servicii de evaluare si verificare adecvate necesitatilor clientilor, indiferent de domeniul lor de activitate si de a maximiza satisfactia acestora; asiguram accesul public a informatiilor referitoare la procesele de evaluare pe site [www.aeroq.ro](http://www.aeroq.ro).

**RECEPTIVITATE:** pe baza atitudinii de deschidere si dorinta de buna comunicare, prin promptitudine si eficienta ne propunem sa obtinem fidelitatea clientilor nostri.

**IMPARTIALITATE SI CONFIDENTIALITATE:** prin cinste, corectitudine, respect si incredere reciproca, fara compromisuri si Cod Deontologic asumat, gestionam conflictele de interes si asiguram confidentialitatea informatiilor obtinute in cursul desfasurarii activitatilor de evaluare si verificare; deciziile noastre se bazeaza pe dovezile obiective de conformitate obtinute si nu sunt influentate de alte interese sau de alte parti.

**RESPONSABILITATE SI INCREDERE:** ne angajam sa adaugam valoare activitatilor clientilor nostri, in avantajul reciproc prin atitudine corecta, reguli si principii deontologice explicite, profesionalism si prin asigurarea independentei. Impartialitatea si gestionarea conflictului de interese sunt elemente de baza prin care se asigura obiectivitatea AEROQ in toate fazele procesului de evaluare si verificare.

**COMUNICARE:** dezvoltarea abilitatilor de buni comunicatori, indiferent de impediamentele datorate distantei, culturii sau experientei in domeniile in care actionam, cu luarea in considerare si riscurile potentiale, inclusiv cele referitoare la conflictul de interese provenite din furnizarea certificarii.

**CAPACITATE DE RASPUNS LA RECLAMATII:** depunem un efort rezonabil pentru a rezolva reclamatii, acestea fiind tratate intr-un mod adecvat .

**ABORDARE BAZATA PE RISC:** avem un proces continuu de identificare, analizare, evaluare, tratare, monitorizare si documentare a riscurilor asociate furnizarii de servicii de evaluare competente, coerente si impartiale.

**VIITOR-Imbunatatire continua:** recunoastem ca exista intotdeauna posibilitati de imbunatatire si ne asumam responsabilitatea mentinerii si imbunatatirii continue a Sistemului de Management documentat si implementat in AEROQ, al climatului si culturii, in care, fiecare dintre noi sa poata sa aplice si sa-si dezvolte abilitatile lor creative; consultam partile interesate asupra aspectelor care ar putea afecta impartialitatea, inclusiv transparenta si perceptia publica.

DIRECTOR GENERAL

Col (r.) ing.

Constantin AVRAM

01.11.2016