

Politica privind calitatea serviciilor de evaluare si verificare oferite de AEROQ

Ca urmare a consultarii partilor interesate din sferele de interese relevante pentru AEROQ, au fost stabilite urmatoarele directii de actiune:

- 1. Mentinerea valabilitatii acreditarilor detinute, cu recunoasterea competentei AEROQ in utilizarea noilor standarde de referinta in procesele de evaluare si verificare, conform cu EA Mandatory Documents, documentele de pozitie (Reg. 311) si politicele organismului de acreditare-RENAR;**
- 2. Certificarea, supravegherea si recertificarea sistemelor de management ale solicitantilor, (*inclusiv prin migrarea la ISO 45001:2018*), a conformitatii produselor, in domeniul voluntar si in cel reglementat prin Regulamentul (UE) 305/2011, ca Organism Notificat, atat pentru Controlul Productiei in Fabrica (CPF), cat si pentru Evaluarea si Verificarea Constantei Performantei produselor pentru constructii;**
- 3. Monitorizarea respectarii termenelor contractuale privind finalizarea proceselor de verificare a rapoartelor de monitorizare EGES conform planificarii comunicate operatorilor, care le permita acestora si autoritatii, incadrarea in termenele legale;**
- 4. Consolidarea si extinderea implicarii AEROQ in relatiile cu organizatiile din domenii in care se detine o pondere importanta: aeronautica; ciment; aggregate; EGES; betoane; invatamant; alte domenii prioritare / speciale;**
- 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 acestuia;**
- 6. Monitorizarea si analiza periodica a activitatilor desfasurate de personalul AEROQ pentru cresterea 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” asumat.**
- 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, mentionarea cerificarii, 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 si de verificare.**

8. Im bunatatirea sistemului nostru de valori:

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

DESCHIDERE: Cresterea satisfactiei clientilor prin servicii adecvate necesitatilor lor, generarea increderei in integritatea si credibilitatea evaluarielor si verificarilor, asigurarea accesului public la informatiile privind procesele de evaluare si verificare, la sediu si pe site www.aeroq.ro, sunt elemente esentiale in relatiile AEROQ cu partile interesate relevante.

RECEPTIVITATE: pe baza atitudinii de deschidere si dorinta de buna comunicare, prin promptitudine si eficienta, prin consultarea partilor interesate asupra aspectelor care ar putea afecta imparitalitatea, inclusiv transparenta si perceptia publica, 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, bazand deciziile pe dovezile obiective de conformitate obtinute fara a fi 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 confidentialitatii informatiilor. Impartialitatea si gestionarea conflictului de interes asigura obiectivitatea constatarilor in toate fazele procesului de evaluare si verificare, iar deciziile au ca referinta suficiente dovezi obiective de conformitate / neconformitate.

COMUNICARE: dezvoltarea abilitatilor de buni comunicatori, indiferent de impedimentele datorate distantei, culturii sau experientei in domeniile in care actionam, cu luarea in considerare si risurile potențiale, inclusiv cele referitoare la conflictul de interese provenite din furnizarea serviciilor de evaluare si verificare.

CAPACITATE DE RASPUNS LA RECLAMATII: depunem un efort rezonabil pentru a rezolva reclamatiile, acestea fiind tratate intr-un mod adevarat pentru evitarea erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate, generand increderea necesara.

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

VIITOR-Im bunatatire continua: recunoastem ca exista intotdeauna posibilitati de im bunatatire si ne asumam responsabilitatea mentinerii si im bunatatirii continue a SM 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.

18.12.2019

DIRECTOR GENERAL

Col (r.) ing.

Constantin AVRAM

