

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

**P – CS - 24**

**In urma consultarii partilor interesate din sferele de interes relevante, stabilite de AEROQ, a fost adoptat consensul pentru urmatoarele directii de actiune:**

- 1. Mentinerea valabilitatii acreditarilor (SM, produse reglementat)/reacreditare produse voluntar, cu recunoasterea competentei AEROQ in aplicarea standardelor de referinta in procesele de evaluare si verificare, conform cu: EA – MD; documentele de pozitie-CPR; politicile organismului de acreditare; Reg.(UE) nr. 305:2011; documente de orientare si ghidurile aplicabile verificarii rapoartelor de monitorizare EGES, a nivelului de activitate si de VIM;**
- 2. Certificarea, supravegherea si recertificarea sistemelor de management ale solicitantilor, a conformitatii produselor, in domeniul voluntar si in cel reglementat prin Regulamentul (UE) 305/2011, in clitate de Organism Notificat, pentru Evaluarea si Verificarea Constantei Produselor pentru constructii;**
- 3. Monitorizarea respectarii termenelor contractuale privind finalizarea proceselor de verificare a rapoartelor de monitorizare EGES si a nivelului de activitate si de VIM, conform planificarii comunicate operatorilor, care sa le permita acestora si autoritatii, incadrarea in termenele legale;**
- 4. Consolidarea si extinderea relatiilor AEROQ 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 cat si instruirea 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, mentinerea cerificarii, extinderea sau reducerea domeniului certificarii, reînnoirea, suspendarea, ridicarea suspendarii sau retragerea certificarii, respectand principiul confidentialitatii si impartialitatii si asigurand obiectivitatea activitatilor din procesul de evaluare si de verificare.**

## **8. Mantinerea si imbunatatirea sistemului nostru de valori:**

### **8.1 PERSONAL:**

Profesionalismul si modul de actiune individuala si colectiva a personalului AEROQ ne creeaza avantaj in competitie.

### **8.2 RECEPITIVITATE si DESCHIDERE:**

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, asigurand cresterea satisfactiei lor prin servicii adecvate necesitatilor acestora, prin generarea increderei in integritatea si credibilitatea evaluarii si verificarii, iar asigurarea accesului public la informatiile privind procesele de evaluare si verificare, (site [www.aeroq.ro](http://www.aeroq.ro)), se constituie ca elemente esentiale in relatiile AEROQ cu partile interesate;

### **8.3 IMPARITALITATE SI CONFIDENTIALITATE:**

Prin cinstire, corectitudine, respect si incredere reciproca, 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;

### **8.4 RESPONSABILITATE SI INCREDERE:**

Ne angajam, ca prin calitatea serviciilor furnizate, sa adaugam valoare activitatilor clientilor nostri, in avantajul reciproc prin atitudine corecta, reguli si principii deontologice explicite, profesionalism si prin asigurarea confidentialitatii informatiilor, iar prin imparitalitate si gestionarea conflictului de interese, vom asigura obiectivitatea constatarilor in toate fazele procesului de evaluare si verificare, deciziile avand ca referinta suficiente dovezi obiective de conformitate sau neconformitate;

### **8.5 COMUNICARE:**

Dezvoltarea abilitatilor de buni comunicatori, indiferent de impedimentele datorate distantei, culturii sau experientei in domeniile in care actionam, cu luarea in considerare si a risurilor potentiiale, inclusiv cele referitoare la conflictul de interese sau datorate unor circumstante extraordinare;

### **8.6 CAPACITATE DE RASPUNS LA SESIZARI SAU RECLAMATII:**

Depunem un efort rezonabil pentru a rezolva eventualele sesizari / reclamatii, intr-un mod adevarat pentru evitarea erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate, generand increderea necesara in calitatea serviciilor oferite;

### **8.7 ABORDARE PE BAZA DE RISC:**

Mantinem un proces continuu de identificare, analizare, evaluare, tratare a risurilor asociate furnizarii de servicii competente, coerente si impariale.

### **8.8 VIITOR = IMBUNATATIRE CONTINUA:**

Recunoastem ca exista intotdeauna posibilitati de imbunatatire si ne asumam responsabilitatea mentinerii si imbunatatirii continue atat a SM aplicat in procesele de evaluare a conformitatii si de verificare EGES, cat si al climatului si culturii, in care, fiecare dintre noi sa poata sa aplique si sa-si dezvolte abilitatile lor creative.

21.12.2023

Director General

Col (r.) Ing. Avram Constantin

