

Politica privind calitatea serviciilor de evaluare si verificare oferite de AEROQ

P – CS - 25

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

1. **Mentinerea valabilitatii acreditarilor (reacreditare SM cu extindere ISO 50001, , produse reglementat), produse reglementat, organism de verificare), finalizarea reacreditarii ca organism de certificare - 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 actualizat; documente de orientare si ghidurile aplicabile verificarii rapoartelor unui operator, al unui operator de aeronave sau al raportului unei entitati reglementate;**
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 actualizat, in calitate de Organism Notificat, pentru Evaluarea si Verificarea Constantei Produselor pentru constructii;**
3. **Monitorizarea respectarii termenelor contractuale privind finalizarea proceselor de verificare a rapoartelor de verificare cu datele de referinta, cu datele unei instalatii nou intrate sau raportului anual privind nivelul de activitate si de VIM, conform planificarii comunicate operatorilor, care sa le permita acestora si autoritatii, incadrarea in termenele legale, incluzand si verificarea finalizarii punerii in aplicare a recomandarilor din auditurile energetice sau din sistemele de certificare de gestionare a energiei;**
4. **Consolidarea si extinderea relatiilor AEROQ cu organizatiile din domenii in care se detine o pondere importanta: aeronautica; ciment; agregate; 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”.**
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 si de verificare.**

8. Mentinerea 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 RECEPTIVITATE si DESCHIDERE:

Prin promptitudine si eficienta, prin consultarea partilor interesate asupra aspectelor care ar putea afecta impartialitatea, inclusiv transparenta si perceptia publica, ne propunem sa obtinem fidelitatea clientilor nostri, asigurand cresterea satisfactiei lor prin servicii adecvate necesitatilor acestora, prin generarea increderii in integritatea si credibilitatea evaluarilor si verificarilor, iar asigurarea accesului public la informatiile privind procesele de evaluare si verificare, (site www.aeroq.ro), se constituie ca elemente esentiale in relatiile AEROQ cu partile interesate;

8.3 IMPARTIALITATE SI CONFIDENTIALITATE:

Prin cinste, 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 impartialitate si gestionarea conflictului de interese, vom asigura obiectivitatea constatarilor in toate fazele procesului de evaluare si verificare;

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 riscurilor potentiale, 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 adecvat pentru evitarea erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate, generand increderea necesara in calitatea serviciilor oferite;

8.7 ABORDARE PE BAZA DE RISC:

Mentinem un proces continuu de identificare, analizare, evaluare, tratare a riscurilor asociate furnizarii de servicii competente, coerente si impartiale.

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, cat si al climatului si culturii, in care, fiecare dintre noi sa poata sa aplice si sa-si dezvolte abilitatile lor creative.

10.01.2025

Director General
Dr. Ing. Chim.

Magdalena Dimian

