

# **Politica privind calitatea serviciilor oferite de AEROQ**

**CD-AEROQ a stabilit următoarele direcții de acțiune ale politicii referitoare la serviciile oferite:**

- 1. Menținerea valabilității acreditărilor deținute și extinderea acestora, după caz.**
- 2. Certificarea, supravegherea, extinderea și recertificarea sistemelor de management ale solicitanților și a conformității produselor în domeniul voluntar și în cel reglementat ca organism notificat pentru Directiva Europeană „Produse pentru Construcții”.**
- 3. Generarea unui impact public de conștientizare a necesității îmbunătățirii culturii calității în domeniile în care acționează AEROQ și menținerea de către RENAR a calității de parte semnatară a MLA pentru organismele de certificare a sistemelor de management și a conformității produselor;**
- 4. Alocarea resurselor necesare pentru instruirea pe o bază continuă a personalului implicat în fazele procesului de evaluare a conformității și consolidarea prestigiului și imaginii AEROQ prin profesionalismul acestuia.**
- 5. Monitorizarea și analiza periodică a activităților desfășurate de personalul AEROQ implicat în procesul de evaluare a conformității, pentru maximizarea satisfacției clienților noștri și îmbunătățirea continuă a serviciilor furnizate.**
- 6. Prioritate zero pentru „managementul dezvoltării profesionale, intrajutorării colegiale și respectării standardului de etică”.**
- 7. Asigurarea conformării cu cerințele legale, standardele aplicabile domeniului nostru de activitate, cu regulile de certificare, care constituie baza pentru acordarea, menținerea, extinderea/ reducerea, suspendarea sau anularea documentelor de certificare și cu prevederile Manualului SM-AEROQ, respectând principiul confidențialității și imparțialității și asigurând obiectivitatea activităților din procesul de evaluare a conformității.**

## **8. Imbunătățirea sistemului nostru de valori:**

- 8.1. PERSONAL:**talentul, profesionalismul și modul de acțiune individuală și colectivă a personalului AEROQ ne creeaza avantaj in competiție.
- 8.2. DESCHIDERE:** disponibilitatea AEROQ de a oferi servicii adecvate necesităților clienților, indiferent de domeniul lor de activitate și de a maximiza satisfacția acestora.
- 8.3. RECEPTIVITATE:** pe baza atitudinii de deschidere și a dorinței de bună comunicare, prin promptitudine și eficiență, ne propunem să obținem fidelitatea clienților noștri.
- 8.4. IMPARTIALITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE:** prin cinste, corectitudine, respect și încredere reciprocă, fără compromisuri și cu un Cod Deontologic asumat, gestionăm conflictele de interes și asigurăm obiectivitatea procesului de evaluare a conformității. Asigurăm confidențialitatea asupra informațiilor obținute în cursul tuturor fazelor proceselor de evaluare a conformității.
- 8.5. ÎNCREDERE:** ne angajăm să adăugam valoare activităților clienților noștri , în avantajul reciproc prin atitudine corectă, reguli și principii deontologice explicite, profesionalism și prin asigurarea independenței. Importanța imparțialității și gestionarea conflictului de interese sunt elemente de bază prin care se asigură obiectivitatea activităților în toate fazele procesului de evaluare a conformității.
- 8.6. COMUNICARE:** dezvoltarea abilităților de buni comunicatori, indiferent de impedimentele datorate distanței, culturii sau experienței în domeniul evaluării conformității.
- 8.7. VIITOR-Imbunătățire continuă:** recunoaștem că există întotdeauna posibilități de imbunătățire și ne asumăm responsabilitatea menținerii și imbunătățirii continue a SM, ale climatului și culturii, în care, fiecare dintre noi să poată să aplice și să-și dezvolte abilitățile lor creative.

**PRESEDINTE CD-AEROQ**

Dr.Ing.

Constantin GHETE

**DIRECTOR AEROQ**

Col (r.) ing.

Constantin AVRAM