

## Introduzione

AJA Europe Srl . è un Ente di Certificazione indipendente che opera sia in ambito nazionale che internazionale. I servizi di Certificazione accreditati vengono erogati sia attraverso accreditamento diretto sia attraverso accreditamento delle altre società dell'AJA Group of Companies.

Obiettivo primario di AJA è fornire un ampio ventaglio di servizi alle imprese di ogni dimensione con un approccio globale, ma rimanendo sensibili e attenti alle esigenze dei mercati locali e delle piccole imprese.

## Principi

I principi sanciti nelle norme di accreditamento ISO 17021, ISO 17024 e ISO 17065 sono la base per tutte le attività di Certificazione. AJA è consapevole che la fiducia di clienti e stakeholders è fondamentale per le proprie attività. I principi su cui fondare la propria affidabilità includono:

- Imparzialità
- Competenza
- Responsabilità
- Apertura
- Confidenzialità
- Attenzione ai reclami

Per supportare il raggiungimento della qualità e della professionalità dei processi di audit, verifica e certificazione, il management di AJA ha identificato sette punti sui quali basare l'approccio alle attività:

1. Assicurare che imparzialità e indipendenza siano assicurati per tutto il processo di Certificazione;
2. Assicurare completa confidenzialità ai Clienti ed ai potenziali Clienti in ogni situazione;
3. Assicurare che il proprio personale applichi un approccio di buon senso, basato su esperienza ed expertise tecnico;
4. Erogare servizi professionali che siano accessibili in ogni livello per clienti e potenziali clienti;
5. Assicurare agli Enti di Accreditamento che AJA è in grado, in ogni momento, di soddisfare i requisiti di accreditamento;
6. Assicurare che AJA non pratica nessuna forma di discriminazione, neanche occulta, accelerando o rallentando le pratiche dei Clienti;
7. Assicurare che le pratiche siano processate senza pregiudizi e condizioni.

Il Senior Management di AJA è impegnato affinché questa politica, i cui principi sono tassativi per tutto il management ed il personale (sia interno che in outsourcing), sia applicata ad ogni livello, nel lavoro quotidiano, con diligenza ed entusiasmo.

## Imparzialità

Essere imparziali, ed essere percepiti come imparziali, è necessario per AJA al fine di erogare servizi di certificazione affidabili; AJA è consapevole che essere pagata per servizi di certificazione può essere una minaccia per l'imparzialità, ma ha implementato le necessarie procedure e controlli adeguati per assicurare il mantenimento dell'imparzialità.

AJA si impegna a mantenere i servizi di certificazione (di Sistema, delle Persone e di Prodotto) indipendenti tra di loro e completamente distinti da qualsiasi altra attività che possa minacciarne l'imparzialità.

In aggiunta alle procedure ordinarie, AJA assicura l'imparzialità del proprio operato su due fronti:

- Garantendo la necessaria indipendenza del personale coinvolto nel processo di Certificazione rispetto al Cliente, specialmente in riferimento ad attività di consulenza;
- Garantendo di non fornire servizi di Certificazione a organizzazioni riconducibili a persone che hanno un ruolo attivo nei processi di Certificazione di AJA.

## Competenza

AJA implementa le necessarie procedure per assicurare che la competenza del personale interno ed esterno sia garantita in tutti i servizi di certificazione

## Responsabilità

AJA è consapevole della responsabilità derivante dall'essere Organismo di Certificazione accreditato: perciò si impegna a basare ogni sua decisione su evidenze oggettive e a conservare l'integrità e la disponibilità delle informazioni ottenute.

## Apertura

AJA è disponibile, quando richiesto, ad assicurare pubblico accesso di informazioni appropriate e puntuali del proprio processo di certificazione e sullo stato della certificazione, al fine di aumentare la fiducia nell'integrità e nella credibilità delle certificazioni.

## Confidenzialità

I servizi di AJA prevedono spesso l'accesso ad informazioni confidenziali. E' primario obiettivo di AJA assicurare che la confidenzialità sia mantenuta in ogni caso.

Tutto il personale AJA, interno ed esterno, permanente e temporaneo, è formato sulle procedure per garantire la confidenzialità delle informazioni e si impegna per iscritto al mantenimento del segreto.

## Attenzione ai reclami

I nostri Clienti nutrono giuste aspettative sul fatto che i loro eventuali reclami vengano investigati e, se considerati validi, devono avere fiducia che saranno trattati appropriatamente e che ogni sforzo verrà fatto per la loro risoluzione.

## Intenti e obiettivi di indirizzo

AJA è costantemente impegnata per fornire a organizzazioni in Italia e nel mondo servizi sempre più attenti alle esigenze delle realtà produttive, aggiornati alle realtà economiche e legislative locali.

Per i servizi di Certificazione, è volontà di AJA:

- Sviluppare attività di certificazione in modo indipendente e rispettoso dei regolamenti certificativi nazionali ed internazionali;
- Incentivare, incrementare e sviluppare diverse modalità di certificazione in nuovi settori.

Le attività già implementate e quelle che verranno progettate, coerentemente con i principi del Management e del personale di AJA, manterranno un'attenzione costante all'etica; compatibilmente con la sostenibilità economica, verranno privilegiati settori quali l'efficienza energetica, la salvaguardia dell'ambiente, i diritti umani.

Fiumicino, 01 luglio 2020

La direzione  
AJA Europe S.r.l.