

 PHILIP MORRIS INTERNATIONAL	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		



PHILIP MORRIS ROMÂNIA S.R.L.

OBTINEREA INFORMATIILOR SI FEEDBACK-ULUI DE LA PARTILE INTERESATE IN MANAGEMENTUL APEI

DETALII CONFIDENTIALITATE

Acest document este strict confidențial. Informațiile conținute în acest document nu pot fi reproduse sau divulgate niciunei persoane fără acordul scris al Philip Morris International.

 PHILIP MORRIS INTERNATIONAL	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

Cuprins

1 Obiectiv	3
2 Scop si Aplicabilitate	3
3 Roluri si Responsabilitati	4
4 Descrierea Procedurii	5
4.1 Adresă de e-mail dedicată.....	5
4.2 Cutie fizică pentru sugestii	5
5 Înregistrare și păstrarea evidențelor	5
6. Termene și modalități de răspuns	6
7. Considerații privind accesibilitatea	6
8. Documente de Referinta si Documente Conexe	7
9. Înregistrari.....	7
10. Istoricul Versiunilor	7

	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

1 Obiectiv

Obiectivul acestei proceduri este de a asigura un proces clar, accesibil și transparent prin care părțile interesate pot transmite feedback privind gestionarea apei, iar acesta este tratat și soluționat într-un mod consecvent și în timp util.

2 Scop si Aplicabilitate

Această procedură stabilește un proces structurat și accesibil pentru primirea, înregistrarea și gestionarea feedback-ului părților interesate cu privire la aspectele legate de administrarea responsabilă a apei (water stewardship) și subiectele conexe la unitatea Philip Morris România din Otopeni, România. Procedura asigură o comunicare deschisă și transparentă cu toate grupurile relevante de părți interesate, în conformitate cu cerința 1.2.2 din Standardul Alliance for Water Stewardship (AWS). Această procedură se aplică tuturor grupurilor de părți interesate identificate prin procedurile de cartografiere a părților interesate la nivelul amplasamentului, incluzând, fără a se limita la:

- utilizatori industriali și agricoli ai apei;
- autorități locale;
- autorități de reglementare și alte instituții guvernamentale;
- operatori de servicii de apă și canalizare;
- comunități locale;
- organizații ale societății civile cu profil social și de mediu;
- organizații neguvernamentale (ONG-uri);
- angajați ai amplasamentului;
- furnizori și prestatori de servicii.

Procedura acoperă orice tip de feedback (întrebări, preocupări, reclamații sau sugestii) legat de:

- utilizarea apei;
- calitatea apei;
- disponibilitatea apei;
- alte aspecte privind administrarea responsabilă a apei.

Procedura se aplică tuturor grupurilor identificate în zona bazinului hidrografic aferent amplasamentului și incluse în Lista Părților Interesate relevante.

PMI desfășoară în mod continuu activități structurate de implicare a părților interesate, inclusiv consultări periodice și procese anuale de comunicare. Prezenta procedură nu înlocuiește aceste activități, ci oferă un canal permanent și complementar prin care părțile interesate pot transmite întrebări, preocupări sau sugestii în orice moment, independent de ciclurile planificate de implicare. Feedback-ul primit prin această procedură poate fi utilizat și corelat cu rezultatele altor activități de implicare a părților interesate. Atunci când o solicitare se referă la un subiect deja gestionat printr-un proces existent de consultare, persoana care a transmis solicitarea va fi informată și, dacă este cazul, îndrumată către persoana de contact sau forumul relevant.

 PHILIP MORRIS INTERNATIONAL	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

3 Roluri si Responsabilitati

- **R – Responsible (Responsabil):** persoana care realizează activitatea;
- **A – Accountable (Răspunzător):** persoana responsabilă pentru finalizarea corectă și la timp a activității;
- **C – Consulted (Consultat):** persoanele al căror aport trebuie solicitat înainte de realizarea activității;
- **I – Informed (Informat):** persoanele care trebuie informate despre progres sau rezultate

Procedura de gestionare a feedback-ului părților interesate	Sustainability Specialist	Factory Manager	Facility Service Manager	Sustainability Manager	Communication coordinator	External Affairs Manager
Mentținerea și monitorizarea canalelor de feedback	R	I	I	I	I	C
Înregistrarea feedback-ului primit în Registru/Memoriu	R	I	I	C		
Transmiterea confirmării de primire către persoana care a transmis feedback-ul	R	I	I	C	C	C
Evaluarea și clasificarea feedback-ului	R	I	I	C	C	C
Aprobarea răspunsului care urmează să fie transmis		R	C	R	C	R
Actualizarea Registrului/Memoriului cu rezultatul procesului de gestionare a feedback-ului	R		I	I	I	
Realizarea analizei anuale a tiparelor și tendințelor feedback-ului primit	R	I	I	I	I	R
Publicarea și comunicarea procedurii	R	I	I	I	I	I

	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

4 Descrierea Procedurii

4.1 Adresă de e-mail dedicată

- PMI România menține o adresă de e-mail dedicată pentru primirea feedback-ului privind aspectele de water stewardship: Sustenabilitate.PMRO@pmi.com
- Această adresă este monitorizată continuu în zilele lucrătoare. Ea este publicată pe site-ul PMI România și în materialele de comunicare relevante din amplasament. Părțile interesate sunt încurajate să furnizeze date de contact pentru a permite transmiterea unui răspuns direct. Sunt acceptate și sesizările anonime, care vor fi procesate în măsura posibilului.
- Toate mesajele primite sunt înregistrate la primire. Dacă este posibil din punct de vedere tehnic, se transmite imediat o confirmare automată de primire; în caz contrar, confirmarea este transmisă manual în termenele prevăzute la Secțiunea 6.

4.2 Cutie fizică pentru sugestii

- Pentru a asigura accesul tuturor părților interesate la sistemul de feedback, indiferent de nivelul de alfabetizare digitală, PMI menține o cutie fizică pentru sugestii amplasată într-o locație vizibilă și ușor accesibilă – Casa Poarta
- Locația este comunicată prin indicatoare și materiale informative adresate comunității. Cutia este verificată și golită cel puțin o dată pe săptămână de persoana desemnată. Feedback-ul recepționat este transcris și introdus în Registrul Părților Interesate în maximum două zile lucrătoare de la colectare. Solicitățile pot fi anonime. Dacă persoana transmite date de contact, răspunsul va fi oferit prin cel mai adecvat canal disponibil.

5 Înregistrare și păstrarea evidențelor

Toate mesajele și răspunsurile primite prin orice canal sunt înregistrate într-un Registru al Părților Interesate care conține cel puțin următoarele informații:

- număr unic de referință;
- numele părții interesate (dacă este disponibil);
- categoria părții interesate;
- data contactului;
- anul certificării;
- canalul de comunicare;
- conținutul comunicării;
- descriere succintă a mesajului;
- data și conținutul confirmării de primire;

	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

- data și conținutul răspunsului de fond;
- rezultatele așteptate și eventualele acțiuni de urmărire;
- datele de contact ale persoanei de referință;
- statutul curent (deschis / închis).

Având în vedere natura comunicării, toate înregistrările din registru vor fi considerate comunicări bidirecționale. Registrul este administrat de persoana desemnată și păstrat într-un format sigur și ușor de recuperat. Documentele se arhivează pentru minimum trei ani.

6. Termene și modalități de răspuns

Unitatea PMI România se angajează să gestioneze feedback-ul în următoarele intervale:

- ✓ confirmarea primirii: în maximum 7 zile calendaristice;
- ✓ răspuns de fond: în maximum 30 de zile calendaristice;
- ✓ situații complexe sau escaladate: în maximum 60 de zile calendaristice, cu o actualizare intermediară după 30 de zile

Dacă soluționarea necesită implicarea unor părți externe sau investigații tehnice, persoana care a transmis solicitarea va fi informată despre prelungirea termenului și despre progresul realizat.

Răspunsurile pot fi furnizate prin:

- comunicare scrisă (e-mail sau document fizic);
- întâlniri dedicate, urmate de o comunicare scrisă care să rezume concluziile și deciziile;
- comunicare verbală prin telefon sau videoconferință, urmată de o sinteză scrisă.
- Se poate utiliza o combinație a modalităților de mai sus. Indiferent de metoda aleasă, o evidență scrisă a interacțiunii va fi întocmită și înregistrată în Registrul Părților Interesate.

7. Considerații privind accesibilitatea

PMI România se angajează să asigure accesibilitatea acestei proceduri pentru toate grupurile de părți interesate, inclusiv pentru cele care se confruntă cu bariere în procesul de implicare. În acest sens:

- sunt menținute canale multiple de feedback (e-mail și format fizic);
- sunt acceptate sesizările anonime;
- barierele lingvistice și de alfabetizare sunt abordate prin traducerea informațiilor esențiale și/sau implicarea unor intermediari de încredere din comunitate;
- procedura este vizibilă la fața locului prin panouri și semnalizare accesibilă;
- părțile interesate sunt informate despre canalele de feedback în cadrul activităților regulate de implicare.

	Manufacturing Sustainability	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. ID: EHS-0006403	Effective date: 03 Aug 2026
	Version N°: 1.0	Page 1 of 7
PMRO Procedura de obtinere feedback a Stakeholderilor		

8. Documente de Referinta si Documente Conexe

Document Parinte

- Proceduri EHS PMI

Document de Referinta

- Standard AWS v.3
- Standard ISO OHSAS 45001
- Standard ISO 14001

Documente Conexe

- N/A

9. Inregistrari

- Registrul de neconformitati EHS
- 1.2 Stakeholder list & Memorandum – Registrul partilor interesate

Nota: Toate inregistrarile se tin pe format electronic, exceptie dosarul de cercetare accident de munca depus la ITM.

10. Istoricul Versiunilor

Lista versiunilor anterioare, inclusiv descrierea modificarii si corectii (nu mai mult decat ultimele 3 versiuni efective)

Versiunea Nr	Descrierea schimbarii (incluzand motivul schimbarii)	Tipul schimbarii
1.0	Document nou	1