



POLITICA DELLA QUALITÀ

La società **4 EMME Service Spa** nasce a Bolzano nell'anno 1981 prima come Srl poi successivamente come Spa.

Essa svolge un'attività di laboratorio prove materiali e prove geotecniche ed un servizio di ingegneria specializzato nell'organizzazione ed esecuzione di interventi di indagine sperimentale, finalizzato ad acquisire tutti i parametri ingegneristicamente utili per definire la collaudabilità, la certificabilità e la rispondenza delle strutture ai requisiti richiesti dalle normative in vigore.

4 EMME Service Spa ha adottato, fatto certificare e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001 (Sistema di Gestione per la Qualità) per le seguenti attività:

CONTROLLO DI STRUTTURE CIVILI CON SERVIZIO DI PROVE SPERIMENTALI IN SITO E LABORATORIO PROVE MATERIALI

Tale Sistema di Gestione è applicato a tutte le commesse di **4 EMME Service Spa** relative alle attività precedentemente indicate svolte sia presso le diverse sedi aziendali che presso i cantieri operativi ed i centri di erogazione del servizio.

La "Mission" di **4 EMME Service Spa** è di **sicuro punto di riferimento per il mercato** a livello provinciale e nazionale per l'effettuazione di prove in sito nel settore edilizio, e in particolare prove di carico su edifici o ponti.

4 EMME Service Spa nell'attuare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito la presente Politica della Qualità.

Nello specifico **4 EMME Service Spa** si impegna a:

1. **Definire, mantenere aggiornato e applicare pienamente il proprio Sistema di Gestione per la Qualità** impegnando strutture, risorse, mezzi economici, personale e competenze adeguate.
2. **Ottenere e mantenere nel tempo la certificazione ISO 9001** a garanzia dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attuato.
3. **Operare in conformità allo standard internazionale ISO/IEC 17025** riguardante i laboratori di prova.
4. **Tenere costantemente monitorato il contesto in cui opera al fine di individuare le aspettative e le esigenze dei clienti e delle altre parti interessate;**
5. **Individuare, valutare e gestire i rischi** – intesi sia come minacce che opportunità – che possono incidere negativamente o positivamente sull'andamento dell'azienda;
6. **Individuare specifici indicatori di processo**, relativi target e modalità di misura al fine di attuare il miglioramento continuo dei propri processi aumentando l'efficienza degli stessi.

7. **Imparare dai propri errori** attuando specifiche azioni correttive al fine di evitare il loro ripetersi.
8. **Erogare servizi di elevata qualità** che soddisfino le aspettative ed i requisiti del cliente.
9. **Rispettare i tempi di erogazione dei servizi** stabiliti con il cliente.
10. **Misurare e garantire la qualità dei servizi erogati** attraverso il costante monitoraggio degli indicatori di processo.
11. **Garantire il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi all'erogazione del servizio.**
12. **Ricerca sempre nuove soluzioni/tecnologie** in grado di migliorare la qualità dei servizi erogati.
13. **Progettare e sviluppare prodotti con limitato impatto ambientale.**
14. Promuovere **l'attenzione al cliente** nei vari contesti lavorativi, il rispetto di tutte le parti interessate, l'elevata professionalità e lo spirito di gruppo.
15. **Sensibilizzare e responsabilizzare tutto il personale ed i collaboratori ad un corretto svolgimento delle attività lavorative** nel pieno rispetto dei colleghi con una particolare attenzione alle tematiche della sicurezza e della qualità del servizio erogato.
16. **Garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro** nel pieno rispetto delle normative vigenti.
17. **Promuovere e garantire la sicurezza e la salute di tutti i lavoratori** attraverso il pieno rispetto delle normative applicabili e specifica sensibilizzazione, formazione e informazione del personale.
18. **Tenere costantemente sotto controllo le prestazioni dei fornitori** per garantire una elevata qualità dei prodotti e servizi approvvigionati.
19. **Monitorare costantemente il livello di soddisfazione del Cliente** attraverso un costante scambio di informazioni, indagini periodiche di Soddisfazione del Cliente, gestione dei reclami e delle segnalazioni e utilizzare tali informazioni per migliorare i propri processi.
20. **Riesaminare almeno annualmente la presente Politica della Qualità** per verificarne l'attualità e la corretta applicazione.

Bolzano, 10 luglio 2019

4 EMME Service Spa