Il Sistema Qualità descritto nel manuale MQ/001 é stato sviluppato dal Laboratorio CEMB per la conduzione delle attività inerenti le prove sui prodotti del cliente al fine di garantire il rispetto della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018, nonché delle disposizioni delle autorità in ambito legislativo/cogente (es. leggi, direttive, circolari, ecc.), nonché delle disposizioni degli Enti di Accreditamento e la conformità alle normative vigenti.

Il Laboratorio CEMB, con l'ausilio del Sistema di Gestione della Qualità, punta alla soddisfazione del cliente in termini di servizio reso inteso come riferibilità delle misure, competenza e imparzialità/riservatezza del personale, strumentazione adeguata, continuo aggiornamento normativo e in termini di tempi e costi, tendendo alla razionalizzazione dell'organizzazione al fine di migliorare l'efficienza del servizio nel rispetto delle normative applicate.

Il Laboratorio CEMB, nell'ambito dello sviluppo e rafforzamento del proprio progetto e missione aziendale, considera indispensabile assicurare un elevato livello qualitativo nello sviluppo e realizzazione delle attività e servizi offerti al mercato per soddisfare sempre meglio le esigenze e specificità dei Clienti.

Il Laboratorio CEMB ha deciso fin dall'inizio di adottare regole precise di comportamento e implementare un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle prescrizioni e raccomandazioni della norma UNI EN ISO/IEC 17025 nella versione vigente.

La Direzione del Laboratorio si impegna:

- Gestire eventuali conflitti di interesse o rischi di qualsiasi natura che dovessero sorgere nello svolgimento e/o nella gestione delle attività di competenza e del Laboratorio;
- Garantire la massima obiettività nelle proprie valutazioni e verifiche evitando qualsiasi pregiudizio che possa influenzare negativamente l'attività del Laboratorio;
- Applicare, in caso di mancata adempienza di imparzialità, i provvedimenti disciplinari;
- A non effettuare pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura che compromettano l'imparzialità.
- Identificare periodicamente eventuali rischi di imparzialità, legati alle attività svolte dal laboratorio o dalle sue relazioni, o dalle relazioni del proprio personale.
- Nel caso in cui sia identificato un rischio per l'imparzialità definire opportune azioni atte a eliminare o minimizzare tale rischio.
- Attuare una politica in materia di salvaguardia dell'imparzialità assicurando che essa sia compresa a tutti i livelli dell'organizzazione del Laboratorio, mediante l'implementazione di buone pratiche aziendali che il personale interno è tenuto a rispettare
- Garantire una gestione adeguata del conflitto di interessi per assicurare l'obiettività delle funzioni di prova del Laboratorio; in grado di identificare, analizzare e gestire i conflitti di interesse nei confronti dell'imparzialità.
- Agire in modo sistematico per prevenire e rispondere alle eventuali minacce alla sua imparzialità derivanti dalle azioni di altre parti dell'organizzazione, da persone al di fuori dell'organizzazione, subappaltatori, organismi non connessi o altri enti o organizzazioni.
- Mantenere un ambiente professionale e un'adeguata cultura nell'organizzazione per sostenere un comportamento coerente con l'imparzialità di tutto il personale
- ad attivare e mantenere efficienti tutte le procedure e i comportamenti atti a prevenire l'insorgenza di problemi ed errori piuttosto che intervenire a posteriori per la loro correzione, operando in ogni fase dei processi aziendali che hanno un impatto sulla qualità finale prevista e attesa dei servizi in modo controllato e documentato;

- a comunicare periodicamente, tramite tutti i canali disponibili, gli obiettivi qualitativi e quantitativi che l'Azienda si propone di raggiungere attraverso parametri indicatori delle prestazioni condivisi. È quindi direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di tutte le funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità;

- a predisporre specifiche dichiarazioni di impegno alla riservatezza, indipendenza e salvaguardia dell'imparzialità, che TUTTI i dipendenti ed eventuali collaboratori esterni sottoscrivono, all'atto del contratto/incarico con il Laboratorio.

- ad assicurare la riservatezza per tutte le informazioni raccolte nel corso dello svolgimento delle sue attività e la tutela dei diritti di proprietà.

Ogni Persona che collabora con il Laboratorio CEMB:

- è parte attiva e indispensabile della organizzazione e dei processi aziendali in cui è coinvolta, e come tale deve sentirsi responsabile nel raggiungimento di tali obiettivi e nel continuo miglioramento delle attività svolte dalla società;

- deve operare nel rispetto della imparzialità e della riservatezza normativa contrattuale, delle leggi in vigore.

L'utilizzo di supporti informatici hardware/software, gestiti in rete, delle operazioni ripetitive al fine di concentrare l'impegno degli operatori verso un continuo miglioramento nell'attuazione delle attività di servizio; questo è un obiettivo importante per CEMB che sta sviluppando da anni tale strategia.

Il Manuale della Qualità descrive l'organizzazione e i settori nell'ambito dei quali si applica il Sistema Qualità e stabilisce le responsabilità specifiche delle persone la cui funzione ha influenza sulla qualità del servizio. La Direzione ritiene che il Sistema Qualità è compreso e applicato a tutti i livelli della Società. Il manuale MQ/001 completato con le Procedure Gestionali e Tecniche costituiscono il Sistema Qualità del Laboratorio.

Al Resp. Garanzia Qualità è delegata dalla Direzione l'autorità per:

- Predisporre il Sistema Qualità del Laboratorio;
- Verificare l'adeguatezza del Sistema Qualità;
- Identificare i problemi inerenti la Qualità;
- Dare origine, raccomandare o fornire soluzioni per i problemi inerenti la Qualità;
- Verificare l'adeguatezza delle soluzioni;
- Controllare gli ulteriori sviluppi e conseguenze delle parti non conformi e delle condizioni insoddisfacenti, fino a che non sia stata messa in atto un'appropriata soluzione in merito.

La Direzione del Laboratorio si impegna a fornire tutti i mezzi necessari all'attuazione e al costante miglioramento del Sistema Qualità.
La Direzione del Laboratorio conferma inoltre il proprio impegno per garantire una buona pratica professionale e per garantire la qualità delle prove offerte alla clientela.

La Direzione del Laboratorio ha conferito l'incarico al Responsabile SGQ, alla sua diretta dipendenza e dal quale riceve direttamente i risultati, con la piena autonomia, autorità e responsabilità necessarie, in collaborazione con tutti i responsabili del Laboratorio, di assicurare l'attuazione del Sistema Qualità Aziendale in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e di sorvegliarne la corretta applicazione in Azienda.

La Direzione del Laboratorio ha la responsabilità di garantire l'imparzialità delle attività di laboratorio e si impegna ad evitare che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura, compromettano l'imparzialità. La Direzione identifica periodicamente i rischi per l'imparzialità del Laboratorio, i quali comprendono i rischi che derivano dalle attività del Laboratorio, o dalle sue relazioni, o dalle relazioni del proprio personale.

La politica della qualità è definita mediante la regolamentazione del Sistema Qualità disciplinata dal Manuale Qualità e dalle Procedure aziendali. I dati relativi agli impegni e agli obiettivi Aziendali per la qualità dei servizi forniti sono definiti in occasione dei Riesami della Direzione e documentati dai Verbali relativi.

Il Responsabile SGQ verifica attraverso verifiche programmate e/o straordinarie, i cui risultati sono riportati alla Direzione, che gli obiettivi Aziendali e di miglioramento della qualità approvati dalla stessa, siano compresi, sostenuti e attuati da tutti i Collaboratori di ogni livello Aziendale.

Il livello di qualità raggiunto in tutte le attività del Laboratorio viene monitorato mediante audit interni, raccolta e analisi degli eventuali reclami, prove valutative, prove intra-laboratorio e partecipazione a circuiti di proficiency testing.

La Direzione è impegnata direttamente con piena responsabilità e disponibilità all'attuazione del Sistema Qualità Aziendale e al miglioramento continuo.

Attenzione particolare è posta verso le aspettative dei Clienti analizzando le loro segnalazioni e reclami, adottando adeguate soluzioni e soddisfacimenti, ricercando per il futuro nuovi strumenti finalizzati ad una sempre maggiore soddisfazione delle loro aspettative.

La Direzione conscia dell'importanza di un totale coinvolgimento del personale a tutti i livelli ottempera all'impegno di diffusione della Politica della Qualità, mediante riunioni, distribuzione ai Responsabili del Manuale Qualità e Procedure, diffusione di programmi di miglioramento del Sistema Qualità e delle attività aziendali e di altre opportune attività.

Ogni sforzo teso al miglioramento della qualità è un impegno pienamente condiviso e sostenuto dalla Direzione del Laboratorio.

Mandello del Lario, 10/04/2024

La Direzione