

## **DECLARATIA DE POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

### **CALITATEA SE CLADEȘTE PE BUNA PRACTICA PROFESIONALA**

Noi, administratorul companiei, seful de laborator si responsabilul cu asigurarea calitații din laborator, constientizam responsabilitatea in implementarea si respectarea bunelor practici profesionale pentru toate operatiunile laboratorului.

Ințelegem faptul ca pentru a oferi clientului nostru servicii de etalonare de înalta calitate, activitatea noastra zilnica trebuie sa se bazeze pe respectarea bunelor practici profesionale, a legii si cerintelor standardului SR EN ISO/CEI 17025:2005, iar motivarea personalului in acest scop este absolut necesara.

### **CLIENTUL POATE FI PE DEPLIN MULTUMIT DOAR PRESTAND SERVICII DE O CALITATE IREPROSABILA**

Noi dorim sa ne pastram clientii fideli si sa castigam altii noi. Acestia asteapta sa le oferim servicii ireprosabile la un pret competitiv si sa respectam de fiecare data promisiunea facuta. Sarcina noastra este să raspundem asteptarilor lor rapid si eficient.

In acest sens, managementul firmei si al laboratorului intelege importanta calitatii serviciilor oferite ca avand un rol esential in atragerea, mentinerea si fidelizarea clientilor.

In nicio circumstanta NU vom face compromisuri privitoare la calitatea serviciilor. Etalonarile sunt efectuate INTOTDEAUNA in conformitate cu procedurile si instructiunile operationale in vigoare. Pentru a avea clienti satisfăcuti este important ca etalonarile sa fie efectuate in conformitate cu cerintele acestora iar pentru a asigura o înalta calitate pregatim in permanenta oamenii, ne asiguram ca echipamentele lucreaza la parametrii optimi si etaloanele sunt sub control.

Facem toate aceste eforturi pentru ca merita, iar toate acestea se reflecta atat in fidelitatea clientilor nostri cat si in imaginea de PARTENER DE INCREDERE pe care o avem in domeniu.

### **SERVICIILE DE INALTA CALITATE SUNT UN AVANTAJ COMPETITIV**

Am decis sa lucram sub un nou standard, mult mai evoluat, la cererea clientilor nostri, pentru a le oferi atat garantia competentei si impartialitatii laboratorului nostru cat si incredere in rezultatele etalunarilor efectuate de noi.

Noul sistem de management ne ofera instrumente si linii directoare pentru dezvoltarea si motivarea personalului, pentru analiza cerintelor clientului si asistenta acordata acestuia post-serviciu, pentru controlul operatiunilor, etaloanelor si instrumentelor folosite, pentru controlul trasabilitatii, asigurarea confidentialitatii datelor si a calitatii etalunarilor.

De asemenea, ne-am creat proceduri si instructiuni de lucru pentru a ne asigura de repetabilitatea operatiunilor si corectitudinea efectuării lor.

Ne asteptam ca partenerii nostri ce furnizeaza etaloane, echipamente si servicii sa impartaseasca acelasi interes pentru calitate. Si ei trebuie sa indeplineasca in mod consecvent cerintele noastre.

Calitatea reprezinta un efort conjugat, al tuturor: angajati, management, furnizori, parteneri.

Doar astfel putem oferi servicii de etalonare care sa corespunda exigentelor clientilor nostri.

### IN INIMA CALITATII SE AFLA OAMENII

Calitatea serviciilor noastre este asigurata in primul rand de oameni.

Administratorul companiei înțelege responsabilitatea sa in motivarea, dezvoltarea oamenilor si protejarea acestora in fata oricarui tip de presiuni. Responsabilul cu Asigurarea Calitatii împreună cu seful de laborator impartasesc aceasta grijă, pentru ca tot personalul sa atinga tintele propuse, sa inteleaga documentatia sistemului de calitate, sa implementeze procedurile si sa respecte politica stabilita de administrator.

De aceea ne si motivam oamenii: pentru a demonstra angajamentul nostru fata de calitate, pentru a atinge tintele propuse, pentru a stimula inovatia, eficienta si eficacitatea.

Calitatea trebuie sa fie un mod natural de a acționa al fiecarui membru al echipei.

### CALITATEA ESTE ACTIUNE

Singura cale de a ne mentine in varf este sa incercam in fiecare zi sa facem lucrurile mai bine decat le-am facut ieri si sa prevenim problemele ce pot sa apara.

Înțelegand aceasta realitate, administratorul firmei aloca resurse, sustine si motiveaza managementul si personalul laboratorului in analiza, planificare, previzionare dar mai ales in imbunatatire.

Seful de laborator si responsabilul cu asigurarea calitatii au convingerea ca doar prin analiza si evaluarea procesului ce se desfasoara sub noul standard putem sa setam obiective ce ne ajuta in cuantificarea si evaluarea gradului de imbunatatire al sistemului nostru.

Suntem in permanent proces de imbunatatire a sistemului de management al calitatii din laboratorul de etalonare SARTOROM.

De asemenea, responsabilul cu asigurarea calitatii, respectiv seful de laborator se orienteaza spre analiza continua a satisfactiei clientilor si identificarea oportunitatilor. Doar astfel putem genera performanta.

In laboratorul nostru CALITATEA este cel mai valoros si de succes serviciu.

**Permiteti-ne sa vi-l oferim in permanenta!**