



## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SERMAR SERVIZI MARINI SRL** **Edizione anno 2016**

### **1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ**

#### **SERMAR Servizi Marini s.r.l.**

**Sede Legale:**

Via Provinciale n° 43/32  
Monesi di Triora  
18025 TRIORA

**Sedi operative:**

Porto Luca Ferrari, 12  
17021 ALASSIO  
Tel.+39 0182-642105

**Porti Gestiti e Sede operativa**

Punto Nautico Attrezzato  
SAN BARTOLOMEO al MARE  
Tel. +39 0183-408089

La costituzione della Società risale al 1997, derivando dalla precedente Sermar s.r.l. con sede in Alassio che operava dal 1980.

Le sue attività si estendono dalla cantieristica nautica (costruzione gozzi, manutenzione e riparazione di ogni tipo di imbarcazione) ai servizi di varo/alaggio e rimessaggio di imbarcazioni entro 22 tonnellate di peso e ml. 17 di lunghezza, fino alla completa gestione di infrastrutture di porti turistici.

Il posto occupato attualmente dalla Società sul mercato può essere considerato di primaria importanza, dal momento che, con riferimento alle attuali sedi operative, essa copre oltre il 50% dei servizi di alaggio e varo nel porto di Alassio e gestisce per conto del Comune di San Bartolomeo al Mare i servizi del Punto Nautico Attrezzato di S. Bartolomeo al Mare.

Nel 2002 la Direzione della SERMAR ha individuato come obiettivo strategico il potenziamento della sua posizione sul mercato dei servizi marini e per questo si è data un'organizzazione mirata al raggiungimento di tale scopo istituendo al suo interno il «SETTORE SERVIZI»; per tale organizzazione sono stati stabiliti criteri di gestione dei processi riferiti ad un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2000** con l'obiettivo di ottenere la Certificazione di un Ente Accreditato. Certificazione ottenuta il 20 Gennaio 2004 e riconfermata, con l'adeguamento alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** in data 30-10-2009.

La POLITICA PER LA QUALITÀ della Società è enunciata nel MANUALE QUALITÀ che è a disposizione dei clienti presso gli Uffici di Alassio e sul sito internet [www.sermarsm.it](http://www.sermarsm.it) sezione moduli.

### **2. PRINCIPI GENERALI**

La Carta dei Servizi rispetta la Politica della Qualità introdotta nel Settore Servizi della Società ed attuata con l'istituzione, in corso, di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

In particolare, l'attenzione è rivolta al continuo miglioramento della

#### **Qualità del Servizio Erogato**

inteso come Qualità nei Rapporti con il Cliente e come Qualità delle Prestazioni Erogate ottenuta attraverso la cura dell'organizzazione, la disponibilità di risorse adeguate e la professionalità degli addetti.

Il raggiungimento di questo obiettivo è assicurato da:

- Addestramento del personale (antinfortunistica, documenti di lavoro, ecc. )
- l'impiego di attrezzature adeguate, in piena efficienza e completamente conformi ai requisiti di legge inerenti la sicurezza
- la regolare manutenzione delle attrezzature impiegate,
- l'ottimizzazione di tutte le risorse disponibili.

Tali aspetti sono periodicamente sottoposti a riesame e verifica interna per garantire il continuo miglioramento delle prestazioni.

Tale attenzione verso il miglioramento della Qualità del proprio servizio si realizza anche attraverso:

**Continuità:** l'Azienda si impegna ad assicurare ai Clienti la disponibilità a far fronte agli interventi richiesti garantendo la continuità del servizio secondo le modalità che verranno espresse nel seguito;

**Trasparenza:** l'Azienda si impegna ad erogare tutti i propri servizi in maniera trasparente, assicurando, cioè, che il Cliente, conosca sempre le condizioni contrattuali, le tariffe e la disponibilità dell'organizzazione predisposta;

**Efficienza ed Efficacia:** il Settore Servizi della SERMAR ha l'obiettivo di raggiungere il più alto livello possibile di efficienza ed efficacia nell'erogazione delle prestazioni. Al miglioramento continuo delle prestazioni è finalizzata «la Politica Aziendale per la Qualità» in una logica di Qualità Totale;

**Cortesìa:** l'Azienda si impegna ad assicurare che i rapporti con il Cliente siano sempre improntati alla massima cortesia e disponibilità a comprenderne le esigenze.

### **3. IL SISTEMA QUALITÀ**

L'Istituzione di un Sistema di Qualità necessita l'istituzione di regole interne al fine di assicurare l'affidabilità, la trasparenza del modo di operare e una qualità intesa come il soddisfacimento delle esigenze del cliente, ma anche l'attivazione di un sistema di monitoraggio di come opera il Settore Servizi al fine di poter migliorare le proprie prestazioni, in funzione delle aspettative dei clienti.

Tale monitoraggio viene effettuato attraverso indagini, condotte sui clienti per:

- conoscere quali prestazioni essi si attendano dall'Azienda (**QUALITÀ' ATTESA**)
- raccogliere da essi informazioni sul servizio erogato (**QUALITÀ' PERCEPITA**)

I risultati vengono analizzati periodicamente al fine di individuare gli obiettivi da mettere in atto per migliorare continuamente le prestazioni.

### **4. I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ'**

Per **Fattori della Qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del Cliente.

I fattori della qualità che sono essenziali e caratterizzano il SERVIZIO EROGATO sono i seguenti:

- A. Tempestività di evasione delle richieste di ormeggio / rimessaggio**
- B. Regolarità ed accuratezza della manutenzione delle infrastrutture portuali**
- C. Durata delle attese per le operazioni di varo/alaggio.**
- D. Flessibilità degli orari**
- E. Accessibilità al servizio e trasparenza dei rapporti con i clienti**

Per poter rappresentare adeguatamente, per ogni fattore della qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato il Settore Servizi SERMAR ha definito dei parametri quantitativi e qualitativi, **Standard di Qualità**, che sono enunciati nella presente carta dei servizi; tali indicatori vengono misurati in funzione delle prestazioni erogate e delle aspettative della clientela nel tempo, al fine di migliorare i livelli della qualità del servizio.

Gli standard sono di due tipologie :

**STANDARD SPECIFICI:** relativi alla singola prestazione resa, espressi da un valore (o da una soglia minima o massima), misurabili dal singolo cliente.

**STANDARD GENERALI:** relativi alle prestazioni rese nell'insieme e sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni erogate.

#### **I VALORI DEGLI STANDARD SONO STABILITI NELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

#### **A. TEMPESTIVITÀ DI EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ORMEGGIO / RIMESSAGGIO**

Rientrano in tale fattore le casistiche relative all'assegnazione degli ormeggi temporanei e dei transiti e delle richieste di rimessaggio. Si tratta in particolare di quei **casì in cui** il Cliente, nel momento in cui richiede l'assegnazione di un posto per la propria imbarcazione o di rimassarla (normalmente tramite telefono o recandosi direttamente dall'addetto in sito) **segnala la necessità** di poter ormeggiare/rimessare l'imbarcazione **al più presto**.

##### **Standard Specifico**

1) tempo massimo intercorrente tra la richiesta e l'assegnazione in caso di richiesta diretta agli addetti durante gli orari di presenza:

**min 30 min e max 3 ore**

2) tempo massimo intercorrente tra la segnalazione e l'assegnazione in caso di richiesta telefonica agli

uffici durante l'orario di lavoro ( vedi orario esposto)	<b>min 30 min - max 3 ore</b>
3) tempo massimo intercorrente tra la segnalazione e l'assegnazione in caso di richiesta tramite modulo su sito interne o tramite e-mail	<b>min 11 ora – max 48 ore (se uffici chiusi)</b>

#### **Standard Generale**

1) tempo medio intercorrente tra la richiesta e l'assegnazione in caso di richiesta diretta agli addetti durante gli orari di presenza:	<b>1 ora</b>
2) tempo massimo intercorrente tra la segnalazione e l'assegnazione in caso di richiesta telefonica agli uffici durante l'orario di lavoro ( vedi orario esposto)	<b>1 ore</b>
3) tempo massimo intercorrente tra la segnalazione e l'assegnazione in caso di richiesta tramite modulo su sito interne o tramite e-mail	<b>1 ora da apertura e-mail</b>

### **B. REGOLARITÀ ED ACCURATEZZA DELLA MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE PORTUALI**

Questo fattore riguarda tutti gli aspetti relativi alla puntualità ed all'affidabilità delle scadenze temporali assegnate per l'ordinaria manutenzione, la tempestività nel rilievo ed eliminazione dei guasti e/o inefficienze.

#### **Standard generale**

Incidenza di difettosità nella regolarità dell'erogazione, intesa come numero di reclami/segnalazioni mensili ricevuti dagli utenti di tutti i porti gestiti minore di: **5**

### **C. DURATA DELLE ATTESE PER LE OPERAZIONI DI VARO/ALAGGIO**

In questo fattore rientrano gli aspetti relativi ai tempi che intercorrono tra la **richiesta** del Cliente rivolta **ad un qualsiasi addetto fino al momento dell'inizio dell'operazione.**

Si considerano i seguenti casi di richiesta:

- Cliente di porto in secca con abbonamento
- Cliente «una tantum» o comunque senza abbonamento

#### **Standard Specifico:**

caso a) tempo massimo di attesa dalla richiesta:	<b>min 5 minuti - max 40 minuti</b>
caso b) tempo massimo di attesa per la formalizzazione della richiesta (pagamento) :	<b>min 10 minuti - max 20 minuti</b>
tempo massimo di attesa dopo il pagamento prima dell'inizio dell'operazione:	<b>min 20 minuti – max 60 minuti</b>

#### **Standard Generali:**

tempo medio di attesa caso a):	<b>10 minuti</b>
tempo medio di attesa caso b):	<b>15 minuti</b>
tempo medio generali casi a) e b):	<b>30 minuti</b>

### **D. FLESSIBILITÀ DEGLI ORARI**

La formulazione degli orari è tale da poter offrire, specialmente nei mesi di maggior presenza di utenti, fasce orarie di disponibilità degli addetti adeguate alle esigenze della Clientela.

La tabella degli orari (o delle eventuali variazioni dovute a cause di forza maggiore) è disponibile:

- sulla targa ubicata sulla porta di ingresso degli Uffici di Alassio (visibile anche quando gli Uffici sono chiusi),
- sulle targhe esposte all'esterno degli uffici distaccati nei porti gestiti e nelle bacheche delle comunicazioni dei porti medesimi.
- Sul sito Internet [www.sermarsm.it](http://www.sermarsm.it) nella pagina informazioni.

Le prestazioni vengono erogate sulla base degli orari esposti, per i servizi di varo/alaggio gli appuntamenti hanno la precedenza sulle richieste «in tempo reale».

#### **Standard generale**

Incidenza delle variazioni di orario (intese come riduzioni dell'orario di servizio) minore di 5 all'anno.

## **E. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA DEI RAPPORTI CON I CLIENTI**

La SERMAR si impegna a semplificare al massimo l'accessibilità alle prestazioni erogate dal proprio Settore Servizi fornito.

L'accessibilità è garantita anche tramite:

Telefono:

Uffici di Alassio (tel. e fax) : 0182- 642105

Porti Gestiti (tel. e fax) : 0183 -408089 (San Bartolomeo al Mare)

Cellulare (solo per urgenze) : 335-6260882 o 349-3007193

E-mail: [info@sermarsm.it](mailto:info@sermarsm.it) generale  
[pna@sermarsm.it](mailto:pna@sermarsm.it) per San Bartolomeo al Mare

Negli orari di chiusura degli uffici il fax è sempre inserito e comunque è sempre possibile inviare una e-mail

La SERMAR si impegna a improntare il rapporto tecnico-commerciale con i Clienti nel segno della massima trasparenza.

Tale trasparenza è assicurata tramite:

- pubblicazione dell'elenco dei servizi di competenza nell'ambito della gestioni dei porti;
- pubblicazione delle tariffe dei servizi a pagamento erogati sia presso la sede di Alassio sia nei porti gestiti sia sul sito internet [www.sermarsm.it](http://www.sermarsm.it) sezione moduli;
- formalizzazione dell'impegno all'erogazione dei servizi a pagamento (varo/alaggio, rimessaggio) preventivi di spesa o fatture immediate riportati in modo chiaro gli importi relativi al servizio richiesto.

### **Standard Generale**

Numero di reclami cliente inferiore al 5% del totale dei Clienti che abbiano commissionato il servizio.