

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione del Laboratorio, al fine di perseguire la propria mission, che si concretizza nell'erogazione di servizi di analisi chimiche, fisiche e microbiologiche su matrice acquosa, con elevati livelli qualitativi di organizzazione e di prestazione, afferma e promuove i valori che da sempre sono alla base del proprio operato.

I valori aziendali che si pongono alla base della politica perseguita sono:

1. Professionalità, imparzialità e riservatezza;
2. Centralità del cliente;
3. Competenza, disponibilità e responsabilizzazione del personale;
4. Efficienza ed efficacia organizzativa;
5. Coinvolgimento attivo dei clienti e degli operatori nel processo di miglioramento continuo.

Il Laboratorio, per poter gestire le attività in modo organizzato ed efficace e promuovere con continuità il miglioramento dei propri processi, ha scelto di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità, definito in accordo alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Coerentemente con la propria strategia di sviluppo, la Direzione di Laboratorio intende perseguire obiettivi di miglioramento nei seguenti campi prioritari di azione:

- Il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la Qualità, attraverso il controllo accurato delle fasi di erogazione del servizio e dei processi tecnici di supporto, la definizione e il monitoraggio di specifici indicatori per valutare l'efficacia dei processi, del servizio complessivo e del Sistema di Gestione per la Qualità, il coinvolgimento di tutti gli operatori;
- Un sistema di valutazione e gestione del rischio e delle opportunità, al fine di garantire che per tutti i servizi offerti il rischio residuo sia ridotto al minimo;
- La centralità dell'utente e la garanzia di facilità di accesso ai nostri servizi e di trasparenza e disponibilità nei rapporti, anche mediante la distribuzione delle Condizioni di Servizio;
- La soddisfazione del Cliente;
- La disponibilità di attrezzature moderne ed affidabili, che utilizzano le tecnologie più moderne e che sono controllate costantemente per garantire l'affidabilità dei risultati;
- Competenza, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il personale, per mantenere sempre elevato il livello di aggiornamento, formazione e addestramento, al fine di accrescere le competenze e la consapevolezza del proprio ruolo, nonché la motivazione a fornire il proprio contributo al miglioramento continuo e costante di tutte le attività e di tutti i processi;
- La collaborazione con i fornitori in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio al fine di fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e della politica assunta;
- Un efficace monitoraggio degli infortuni e delle malattie professionali che interessano il personale che lavora sotto il controllo dell'Azienda, unitamente alla prevenzione degli eventi

infortunistici, partendo dalla valutazione dei rischi sino alla definizione e attuazione delle azioni correttive/migliorative necessarie;

La presente Politica fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi, è diffusa a tutti i dipendenti e collaboratori.

La Direzione si impegna a riesaminare tale politica annualmente, al fine di confermarne l'attualità e formulare gli obiettivi di miglioramento da perseguire in accordo alla presente politica.

Tutto il personale è chiamato a collaborare attivamente e deve considerare il Sistema di Gestione Qualità come uno strumento fondamentale per lo svolgimento delle proprie attività, in modo da assicurare sempre il miglior servizio possibile.

Il Responsabile del Laboratorio  
(dott. Ivo Vasumini)

Il Responsabile Area Servizi-RASA  
(Ing. Simone Montalti)