
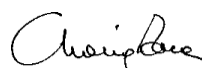
 competenza italiana nel settore analisi	All MQ n°	01
<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	Rev n°	0
	del	15.09.2019
NON CONTROLLATO SE STAMPATO	Pag.	1 di 5

# POLITICA DELLA QUALITÀ

## di



Data	15.09.2019	15.09.2019
Firma		
	<b>STESURA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>

**POLITICA DELLA QUALITÀ**

NON CONTROLLATO SE STAMPATO

## 1 GENERALITÀ

La Direzione Generale, ha definito con la presente politica integrata il quadro strutturale di riferimento per orientare le strategie aziendali e consentire la definizione degli obiettivi.

La politica viene comunicata e diffusa a tutti i lavoratori, clienti, fornitori, visitatori e tutte le parti interessate, al fine di promuovere e mantenere attivo il sistema di gestione integrato. Annualmente in sede di Riesame del Sistema, la Direzione Generale, in base ai risultati raggiunti, verifica l'adeguatezza della politica e del sistema di gestione integrato e, ove opportuno, provvede al suo aggiornamento.

La missione di **Biochemie Lab** è soddisfare le aspettative del Cliente anticipandone le future necessità.

Per ricercare e mantenere una posizione di leadership nel mercato e raggiungere la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente, **Biochemie Lab** si impegna costantemente nel:

- ✓ operare nel rispetto dei requisiti cogenti e volontari, dei principi etici e della responsabilità sociale, nei confronti dei dipendenti, dei clienti e della collettività
- ✓ sviluppare tecniche di servizio pensate e realizzate per venire incontro alle esigenze del cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che non costituiscano mai un fattore di costo fine a sé stesso, ma una occasione di incremento economico e qualitativo e creino valore per il Cliente, in modo da accrescere la sua soddisfazione e fidelizzazione;
- ✓ operare una selezione sistematica di nuovi prodotti e strumenti di alto livello tecnologico;
- ✓ velocizzare l'erogazione dei servizi ed aumentare il livello di qualità delle prestazioni mediante l'adozione degli strumenti tecnici più innovativi ed affidabili e delle migliori pratiche disponibili, rendendo più efficiente l'organizzazione, utilizzando tutte le potenzialità necessarie, riducendo al minimo i rischi per la salute e gli impatti ambientali.
- ✓ assicurare il massimo livello di qualità e affidabilità dei propri servizi, bilanciandone i costi attraverso un uso razionale ed efficiente delle risorse, al fine di fornire un servizio competitivo.
- ✓ promuovere una attiva collaborazione professionale con gli Organi e/o Enti di Controllo al fine di perseguire le migliori performance aziendali a vantaggio della clientela.
- ✓ operare un'attenta selezione e mantenere una stretta collaborazione con i Fornitori per l'ottimizzazione del servizio e la corretta gestione di impatti ambientali e rischi di sicurezza interferenti.
- ✓ sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti ed i servizi correlati;
- ✓ a far sì che sia mantenuta l'integrità del Sistema di Gestione qualora siano pianificati ed attuati dei cambiamenti al sistema stesso.
- ✓ adottare un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati il rischio residuo sia ridotto al minimo, predisponendo una politica di gestione del rischio commisurata alle diverse pericolosità dei processi;
- ✓ diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso dal cliente;
- ✓ assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i Dipendenti attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità; a garantire benessere ed un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;

**POLITICA DELLA QUALITÀ**

NON CONTROLLATO SE STAMPATO

- ✓ incoraggiare il personale ed il Management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- ✓ favorire la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la Qualità.

Il sistema di gestione della qualità è rivolto alla soddisfazione e/o tutela di:

- ✓ il Cliente e/o Committente, sia esso ente pubblico, azienda privata o anche singolo cittadino che richiede i nostri servizi
- ✓ il Personale che lavora per l'Azienda ed i Soci che in essa investono le proprie risorse
- ✓ il territorio, la comunità ed in generale i soggetti sui quali ricade l'effetto della nostra attività o l'effetto della quale attività ricade sulla nostra organizzazione e sulla nostra capacità di soddisfare i clienti, tutelare l'ambiente ed i lavoratori, compresi quindi i fornitori, le società controllate e collegate, gli organi ed enti di controllo.

La Direzione Generale si impegna a mettere in campo le risorse economiche, strutturali, umane strumentali e logistiche necessarie per attuare e migliorare continuamente il sistema di gestione integrato e per raggiungere gli obiettivi sopra esposti. A tal fine la Direzione Generale dà disponibilità:

- ✓ a garantire la presenza di personale di laboratorio con funzione direttiva e tecnica che abbia l'autorità e le risorse necessarie per eseguire i compiti e per identificare eventuali deviazioni dalle procedure per l'esecuzione delle prove e per intraprendere azioni al fine di prevenire o minimizzare tali scostamenti;
- ✓ a garantire che il personale non sia soggetto ad alcune indebite pressioni o influenze commerciali, finanziarie o di altra natura, interne od esterne, che possano influenzare la qualità del lavoro;
- ✓ ad adottare politiche e procedure che permettano di garantire la protezione delle informazioni riservate e i diritti di proprietà dei clienti, comprese le procedure per proteggere la conservazione e la trasmissione elettronica dei risultati;
- ✓ ad adottare politiche e procedure per evitare il coinvolgimento in attività che possano diminuire la fiducia nella competenza, nell'imparzialità, nel giudizio o nell'integrità professionale;
- ✓ a garantire adeguata supervisione del personale che esegue le prove e le tarature, compreso il personale in addestramento, per mezzo di personale avente familiarità con i metodi e le procedure e lo scopo di ciascuna prova e con la valutazione dei risultati di prova;
- ✓ all'acquisto delle apparecchiature e dei materiali necessari a garantire la Qualità del servizio offerto al Cliente ed un costante adeguamento della strumentazione in dotazione al Laboratorio;
- ✓ ad avvalersi di consulenze esterne;
- ✓ a promuovere l'attuazione di specifici programmi di formazione e addestramento del personale.

**POLITICA DELLA QUALITÀ**

NON CONTROLLATO SE STAMPATO

## 2 PRINCIPI APPLICATI

Questi i principi che guidano ed ispirano l'attività di **Biochemie Lab**:

### 2.1 Orientamento al Cliente

**Biochemie Lab** pone le aspettative dei propri Clienti interni ed esterni al centro delle sue attività. La soddisfazione e la fedeltà del Cliente in **Biochemie Lab**, sono gli indicatori principali del successo dell'attività di impresa. La costante attenzione alla soddisfazione delle esigenze del cliente avviene anche attraverso l'emissione di offerte complete e tempestive che rispondano prontamente alle sue specifiche richieste e personalizzazioni, dimostrando estrema flessibilità nel servizio ed una vasta gamma di prodotti offerti.

### 2.2 Orientamento al risultato

**Biochemie Lab** ritiene che offrire un servizio di qualità, superiore ai concorrenti, sia la chiave per ottenere in modo duraturo risultati aziendali eccellenti, frutto di una costante attenzione alle esigenze del Cliente, dei Collaboratori, dei Fornitori, e dei Partner.

### 2.3 Management e coerenza negli obiettivi

**Biochemie Lab** opera in modo strutturato e sistematico, in sintonia tra i reparti. Raggiunge prestazioni eccellenti mediante il riconoscimento della Qualità quale linea guida manageriale e con l'impegno del Management e di tutti i Collaboratori.

### 2.4 Management orientato ai processi

La coerenza nell'orientamento ai processi e la valutazione dei processi assicura a **Biochemie Lab** il rapido raggiungimento degli obiettivi mediante un ottimale impiego di risorse. Le decisioni vengono prese sulla base di fatti e indirizzi strategici, nell'ottica del miglioramento continuo delle performance, al fine di perseguire la massima efficienza operativa ed economica e raggiungere il livello di Qualità definito per le prove e per i servizi erogati, la massima tutela del personale rispetto alla sicurezza sul lavoro, la massima tutela ambientale rispetto agli impatti aziendali e prevenzione dell'inquinamento.

### 2.5 Alto profilo professionale e partecipazione del Personale

Ognuno di noi determina la Qualità e il successo delle proprie prestazioni. Attraverso la partecipazione attiva **Biochemie Lab** promuove Collaboratori qualificati, in grado di operare in piena autonomia e responsabilità.

### 2.6 Apprendimento continuo, innovazione e miglioramento


Attraverso la creatività e l'apprendimento, i Collaboratori accrescono in modo continuo le loro competenze. Il processo di miglioramento continuo di **Biochemie Lab** si fonda sia sull'impiego di metodologie mirate che sullo scambio efficace delle conoscenze per conseguire un alto profilo professionale del personale impiegato.

### 2.7 Creazione di partnership

La concreta e duratura partnership con i propri Fornitori e Partner, la solidità e affidabilità aziendale assicurano a **Biochemie Lab** rapporti commerciali affidabili caratterizzati da una costante reciprocità d'intenti.

### 2.8 Salute e sicurezza

La salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori costituiscono valore primario, impegno assiduo e componente costante della missione di **Biochemie Lab**.

	All MQ n°	01
<p align="center"><b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b></p>	Rev n°	0
	del	15.09.2019
NON CONTROLLATO SE STAMPATO	Pag.	5 di 5

L'attuazione di tali principi e la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali avviene attraverso il costante investimento di risorse, il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi, la formazione/informazione e la responsabilizzazione dei propri lavoratori, l'opportuna organizzazione delle attività ed utilizzazione di idonei dpi, il divieto dell'utilizzo di alcool o droghe durante l'orario di lavoro e nelle ore antecedenti, per assicurare totale sobrietà durante l'attività lavorativa, l'utilizzo di opportuna segnaletica e cartellonistica relativa ai pericoli, in modo che sia conforme ai requisiti specifici e chiaramente comprensibile da parte di tutto il personale interno e da parte di visitatori, nel rispetto della legislazione specifica in materia. L'azienda garantisce estrema attenzione in tutti i suoi processi alla sicurezza per i lavoratori e alla tutela ambientale, attraverso la scelta delle risorse da utilizzare nell'attività analitica e di campionamento, la definizione della corretta modalità di gestione delle sostanze pericolose e dei rifiuti, il monitoraggio dei consumi e dei rifiuti prodotti, l'impegno a privilegiare le sostanze che presentano le caratteristiche di minore pericolosità per l'ambiente e per i lavoratori dal punto di vista chimico e cancerogeno

## 2.9 Responsabilità nei confronti della collettività

Le competenze ambientali e sociali creano fiducia nella collettività. **Biochemie Lab** si è prefissata di sviluppare l'utilizzo di fonti di energia alternativa per soddisfare una parte del proprio fabbisogno energetico.

## 2.10 Codice Etico

Etica, correttezza del lavoro e riservatezza delle informazioni sono i principi guida su cui, fin dalla sua fondazione, **Biochemie Lab** ha creduto, considerando l'agire etico quale presupposto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il Codice Etico, che è stato adottato, è la testimonianza di un operato quotidiano coerente con i principi di onestà, equità e rispetto, che sono i valori-guida di chi lavora e collabora con **Biochemie Lab**. Esso è, inoltre, una garanzia per tutti gli interlocutori interni ed esterni all'azienda, affinché la tutela dei diritti individuali e professionali sia costantemente assicurata.

Per questi motivi, costituisce il modello di riferimento comportamentale imprescindibile, che identifica i valori in cui **Biochemie Lab** crede.

Inoltre, nel prossimo futuro **Biochemie Lab** intende adottare un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/01.