

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La *A.Q.C. S.r.l.* è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato: per questa ragione ha ritenuto di integrare il proprio sistema di gestione, adeguandolo ai requisiti dettati dalle Norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025, UNI EN ISO 9001 ed EN 9100 così da garantire alla propria clientela la realizzazione di servizi caratterizzati da standard sempre più elevati ed affidabili.

L'Amministratore Unico (AU) della *A.Q.C. S.R.L.*, Laboratorio di prove su materiali con sede in Via Ferrante Imparato 501 – Condominio Genesis- Napoli, ha definito la politica per la qualità nei seguenti punti:

- garantire la qualità, la tempestività, l'affidabilità ed il regolare e coerente funzionamento dei servizi offerti, così da non tradire mai le aspettative del Cliente; in particolare, attraverso l'accreditamento ACCREDIA e NADCAP, dimostrare ai Clienti l'affidabilità dei risultati delle prove;
- garantire competenza ed imparzialità del proprio personale e l'esecuzione delle prove e tarature in piena conformità ai metodi prestabiliti dalle norme e ai requisiti dei Clienti;
- riesaminare con continuità il livello degli standard operativi e gestionali, così da individuare opportunità di miglioramento;
- mantenere una struttura flessibile in grado di garantire un pronto adeguamento alle esigenze del Cliente;
- agevolare la comunicazione interna ed esterna al fine di generare quei miglioramenti nei processi che permettono di mantenere le caratteristiche aziendali su livelli ottimali;
- coinvolgere ogni funzione aziendale nel costante impegno a soddisfare le esigenze di tutta la clientela;
- rendere consapevole tutto il personale del fatto che è parte integrante del Sistema Aziendale, garantire che acquisisca familiarità con la documentazione del Sistema e che partecipi attivamente al miglioramento continuo della qualità.

Il valore del servizio erogato dalla *A.Q.C. S.r.l.* non è determinato solo dalla mera esecuzione della prova, ma dall'offrire ai Clienti una consulenza ed una ricerca mirata al problem solving, mettendo a disposizione del cliente competenze specialistiche costantemente aggiornate, allo scopo di poter correttamente ed efficacemente inquadrare tutti gli aspetti generali per l'acquisizione dell'incarico e precisamente: individuare le esigenze e le aspettative del cliente; identificare la tipologia di prova/servizio; individuare le caratteristiche generali del servizio che può essere offerto.

La *A.Q.C. S.r.l.* attraverso l'applicazione del proprio Sistema Qualità, intende:

- ◆ mantenere l'accreditamento in conformità alla norma UNI EN ISO IEC 17025 e agli Audit Criteria Materials Testing Nadcap;
- ◆ mantenere la certificazione in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001 ed EN 9100;
- ◆ consolidare la propria immagine;
- ◆ conquistare nuovi segmenti di mercato;
- ◆ mettere in atto un sistema di miglioramento continuo;
- ◆ identificare le esigenze implicite ed esplicite del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- ◆ migliorare continuamente il servizio ai clienti soddisfacendone le necessità e ottemperando ai requisiti cogenti in vigore ed applicabili ai settori di attività del Laboratorio e dell'organismo di accreditamento/di certificazione;
- ◆ migliorare l'efficienza ed efficacia dei processi e, conseguentemente, dei risultati di prova;
- ◆ prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- ◆ ottimizzare il rapporto tra la qualità delle prestazioni ed i costi.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Ulteriori obiettivi periodici della gestione per la qualità sono di volta in volta riportati in un apposito documento emesso dalla Direzione Aziendale: il quadro di riferimento per la definizione e la revisione periodica degli obiettivi per la qualità è costituito proprio dagli indirizzi e dalle linee guida gestionali in precedenza esposte.

Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità la *A.Q.C. S.r.l.* si impegna a:

- ❖ monitorare le attività che influenzano la qualità dei servizi, raccogliendo ed analizzando i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali non conformità;
- ❖ programmare, definire, pianificare ed attuare momenti di formazione ed addestramento del personale sulla conoscenza ed applicazione delle leggi che regolano le attività, al fine di accrescerne le capacità professionali;
- ❖ pianificare ed attuare incontri con tutto il personale dipendente per migliorarne il grado di cultura relativamente alla Qualità, nonché per massimizzare il livello di conoscenza del Sistema Qualità implementato in azienda;
- ❖ valorizzare le capacità di ciascuno;
- ❖ aggiornare costantemente il proprio modo di soddisfare le esigenze della clientela ed a definire le specifiche dei propri processi in modo da seguirne costantemente l'evoluzione;
- ❖ operare nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali, nonché della normativa e legislazione vigente, in particolare relativa alla sicurezza sul lavoro ed alla tutela dell'ambiente;
- ❖ conoscere le esigenze dei clienti e delle parti interessate rilevanti e percepirne per tempo le aspettative, realizzando quindi, attraverso le più adeguate specifiche di servizio, i presupposti per una loro piena soddisfazione;
- ❖ garantire la sicurezza delle informazioni fornite dalla clientela;
- ❖ assegnare l'esecuzione delle attività sempre a personale di elevata professionalità.

Tutto il personale che opera all'interno dell'azienda ha il compito di:

- mantenere le dovute condizioni per produrre sempre con un elevato standard qualitativo;
- applicare correttamente le procedure e le istruzioni per l'esecuzione ed il controllo delle attività;
- mettere a frutto quanto appreso dai programmi di addestramento, in modo tale da accrescere il proprio patrimonio di conoscenza e potere affrontare con la dovuta competenza le responsabilità connesse all'espletamento delle attività;
- provvedere al completo rispetto di leggi e regolamenti.

L'Amministratore Unico della *A.Q.C. S.r.l.*, indipendentemente da altre sue responsabilità, coerentemente con gli indirizzi definiti nel presente documento, ha la responsabilità e l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) garantire le prestazioni del sistema di gestione per la qualità ed ogni esigenza per il miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

L'Amministratore Unico