

 <b>H. PIERRE</b> <b>SERVICE SRL</b>	<b>POLITICA QUALITÀ DEL LABORATORIO</b>	
	<b>HPIERRE SERVICE SRL</b>	
	Allegato 1 revisione: 10	pagina 1 di 4

Questo documento è di proprietà della società Hpierre service S.r.l. ed è strettamente riservato. Per tale motivo non può essere divulgato né riprodotto, nemmeno parzialmente, senza espressa autorizzazione scritta del Responsabile del Laboratorio Hpierre oppure di un rappresentante della Direzione.

## 1. *POLITICA DELLA QUALITÀ*

L'obiettivo primario del Laboratorio Hpierre è poter soddisfare completamente le esigenze e le aspettative dei propri Clienti, fornendo loro un servizio di qualità.

La Direzione ha deciso di impostare la propria attività secondo i criteri della qualità dettati dalle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, UNI EN ISO 9001:2015, e del DM 21 aprile 2017, n. 93 come elemento fondamentale per perseguire diversi obiettivi generali tra i quali:

- Eseguire le attività di Verificazione Periodica e taratura in modo da soddisfare le prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, le esigenze del cliente, delle autorità in ambito regolamentato, delle leggi cogenti o delle organizzazioni che forniscono riconoscimenti e dell'organismo di accreditamento.
- Soddisfacimento dei requisiti previsti da Accredia, dall'EA e dall'ILAC, nel rispetto di quanto previsto dalle specifiche direttive e documenti provenienti da tali enti ed organismi, incluso l'eventuale utilizzo del marchio dell'ente di accreditamento che sarà oggetto di specifica gestione anche per quanto concerne l'eventuale pubblicità.
- Offrire un servizio che risponda in modo completo alle particolari esigenze del **cliente** e che ne garantisca la piena soddisfazione contribuendo a migliorare l'immagine del Laboratorio sul territorio e le prestazioni e servizi del laboratorio; in riferimento al servizio di livello reso, vengono applicate le relative tabelle di accreditamento.
- Erogare i servizi nel rispetto di tutti i **requisiti cogenti, volontari e regolamenti** applicabili nell'ottica del miglioramento continuo perseguito nelle attività condotte dal laboratorio;
- Eseguire le Verificazioni Periodiche e le tarature in modo riproducibile, ripetibile, accurato seguendo i metodi stabiliti
- Garantire al **personale** lo sviluppo delle competenze attraverso programmi di addestramento e aumentare il coinvolgimento dello stesso tramite la motivazione.
- Migliorare i processi di **comunicazione** interna a tutti i livelli per favorire la diffusione delle informazioni, delle conoscenze e delle esperienze nel rispetto delle norme applicabili allo svolgimento del servizio fornito.
- Ottenere il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità in ogni suo ambito attraverso l'individuazione di opportune azioni di miglioramentotenendo conto dei rischi cui può essere esposto il laboratorio ed il sistema, analizzandoli, valutandoli e stabilendo il pertinente limite di accettabilità, al fine di prevenire situazioni di criticità ed orientare le attività alla soddisfazione di tutte le parti interessate dai processi gestiti dal laboratorio. L'approccio utilizzato dal laboratorio per la definizione ed analisi dei rischi è attualmente FMEA che, sulla base di precedenti applicazioni nel sistema certificato adottato da HPIERRE service in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, ha dimostrato una certa efficacia ed idoneità allo scopo. La direzione

considera quindi tale modalità utile alla riduzione e minimizzazione dei rischi individuati e promuove, a tutti i livelli aziendali, la cultura del rischio da intendersi come riferimento nell'esecuzione di tutte le attività eseguite dai soggetti operanti nel laboratorio affinché qualsiasi circostanza potenziale fonte di rischio possa essere presa in considerazione. A questo scopo la Direzione considera come fondamentale elemento una corretta e continua comunicazione, in particolare secondo un processo bottom up che consente di raccogliere istanze ed informazioni più dettagliate e riferite al contesto in cui il laboratorio opera che, in alcuni casi, può essere meglio compreso e percepito da parte degli operatori che svolgono effettivamente le prestazioni del laboratorio stesso.

- Enfatizzare l'importanza dell'imparzialità come principio di riferimento nelle attività svolte dal laboratorio. La Direzione, attraverso la comunicazione periodica con il personale, nonché preso atto dei rischi concernenti le attività del laboratorio e della compagine sociale aziendale e comunque di tutti gli elementi che possono concorrere a ridurre l'imparzialità e l'obiettività del laboratorio, promuove la consapevolezza nel proprio personale della necessità di un atteggiamento oggettivo, imparziale ed estraneo a pressioni di natura esterna o interna in modo che sia garantito il livello di prestazioni del laboratorio senza che ne sia compromessa l'integrità.
- Coinvolgere direttamente il personale del laboratorio motivandolo nell'attività lavorativa quotidiana, evidenziando l'importanza di ciascun soggetto operante nel laboratorio ai fini del mantenimento delle prestazioni del medesimo. La direzione considera come valore aziendale la riservatezza, sia in ragione di quanto previsto dalla norma sia in ragione della tipologia di attività svolta, soprattutto per quanto concerne le verifiche periodiche, volta a preservare la pubblica fede e garantire la correttezza del comportamento degli operatori del mercato, sebbene in via indiretta attraverso controlli disciplinati ex lege. La Direzione a tal fine, oltre a formalizzare e documentare l'impegno del proprio personale alla riservatezza di tutte le informazioni ed i dati acquisiti durante lo svolgimento delle attività, promuove a tutti i livelli la diffusione del principio di riservatezza come elemento basilare per il mantenimento delle prestazioni del laboratorio ma anche come valore etico cui il personale deve conformarsi.
- Migliorare i rapporti con i **fornitori** attraverso una loro selezione e valutazione che tenga conto della competitività ma anche dei servizi aggiunti quali riferibilità delle misure, consulenza tecnica e puntualità nelle consegne.
- Allo scopo di consentire un miglioramento delle prestazioni del laboratorio e un accrescimento del livello di soddisfazione delle parti interessate, la Direzione provvederà a munire il laboratorio delle necessarie risorse, economiche e di personale che costituiranno oggetto di apposita valutazione sia in sede di riesame che su impulso e richiesta delle figure responsabili coinvolte. A tale scopo la direzione ha disegnato una struttura di laboratorio, in termini di organigramma, tale da consentire al responsabile l'adozione delle necessarie decisioni e delle misure ritenute

opportune a garanzia del livello prestazionale del laboratorio e dei risultati dallo stesso forniti, assicurandone l'imparzialità e l'indipendenza.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione del laboratorio supportata dalla Leadership si impegna ad effettuare periodicamente con regolarità un riesame, almeno annuale, destinato a definire decisioni volte a:

- Mettere a disposizione risorse economiche, tecniche e professionali.
- Offrire ai propri clienti, quale livello minimo e per tutte le attività accreditate, un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, nei regolamenti ed a qualsiasi altro criterio prescritto.
- Garantire che tali prescrizioni saranno soddisfatte durante tutto il periodo di validità dell'accreditamento.
- Dare l'autorità al Responsabile del laboratorio per garantire la corretta gestione del Sistema stesso e affinché tutte le attività che hanno influenza sulla qualità e sui risultati del laboratorio siano adeguatamente controllate; la documentazione sia tempestivamente diffusa, conosciuta, capita e applicata dal personale.
- Verificare sistematicamente l'andamento degli Indicatori della Qualità e riesaminare periodicamente (Riesame della Direzione) il Sistema di Gestione, assicurandosi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
- Riportare gli obiettivi, i responsabili, le risorse da impiegare e i tempi per il loro raggiungimento, nel "Riesame di direzione".
- Evidenziare le carenze, identificare le cause ed avviare adeguate azioni correttive o di miglioramento in ottica del Miglioramento Continuo.
- Identificare tempestivamente, analizzare, valutare i rischi, definendo i pertinenti livelli di accettabilità, che si possono presentare e definire le azioni per la minimizzazione dei rischi, riduzione dei loro impatti e misure per la rimozione degli effetti generati dai rischi stessi.
- Attuare un processo di formazione continua delle risorse umane con particolare riferimento agli aspetti tecnici al fine di mettere a disposizione figure professionali competenti e qualificate e coinvolgere le funzioni nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Rendere consapevole il personale delle proprie responsabilità, con particolare riferimento al mantenimento del livello di imparzialità del laboratorio e dell'importanza della riservatezza quale valore di riferimento per lo svolgimento di tutte le prestazioni del laboratorio
- Individuare le figure professionali per svolgere le analisi di imparzialità e gestire le azioni di mantenimento dell'imparzialità.

La Direzione \_\_\_\_\_ Fine Allegato 1