



## *Politica della qualità (Riproduzione del testo originale)*

Il Direttore del Laboratorio ENO TECNO CHIMICA ha stabilito di considerare i seguenti obiettivi strategici:

- incrementare il numero dei clienti attraverso la qualità dei risultati e il miglioramento dei servizi offerti. Perseguendo per ciascuno di essi il raggiungimento e l'accrescimento della loro soddisfazione. A tal fine gli strumenti che possono essere utilizzati per misurare la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Raccolta dei reclami pervenuti dai clienti;
- Questionari da sottoporre ai clienti;
- Raccolta dei suggerimenti pervenuti dai clienti, al fine di conoscerne esigenze e aspettative.

- Dichiarare i servizi offerti, quali i tempi di consegna relativi ai risultati analitici, consulenza enologica e legislativa i tempi per l'esecuzione delle prove, etc.
- Migliorare la gestione interna e l'efficacia dell'organizzazione attraverso l'istituzione di ruoli di responsabilità come il Responsabile Assicurazione Qualità che ha la competenza necessaria per individuare, affrontare e portare all'attenzione del vertice aziendale gli eventuali problemi connessi alla gestione aziendale, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Gli strumenti che possono essere utilizzati per misurare tale obiettivo sono:

- riduzione delle non conformità
- riduzione del numero dei reclami

- Aumentare il coinvolgimento del personale motivandolo nell'attività lavorativa quotidiana e nella familiarizzazione con i documenti del sistema  
Il raggiungimento di tale obiettivo è legato alla volontà e all'impegno di promuovere, diffondere e richiedere la mentalità del miglioramento costante a tutti i livelli, attraverso il coinvolgimento del personale dell'azienda ed alla diffusione della formazione e delle competenze.
- Migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso la completa e continua applicazione del sistema di qualità aziendale e la diminuzione dei tempi di attesa.
- Assistere i clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche.
- Migliorare l'immagine verso l'esterno attraverso l'accreditamento del laboratorio di prova e la gestione delle comunicazioni.

A fronte di questi obiettivi strategici il Direttore del Laboratorio assume formale impegno affinché:

- le attività aziendali vengano espletate in conformità ai requisiti legislativi cogenti e alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed ai requisiti SINAL (DG 0007);
- tutto il personale aziendale, in special modo il personale tecnico, abbia la più grande familiarità con i documenti del Sistema Qualità (verificando periodicamente quanto è stato recepito) e finalizzi le proprie attività alla realizzazione degli obiettivi della Politica della Qualità;
- venga mantenuto costantemente elevato il livello di qualità dei servizi offerti;
- la politica della qualità sia comunicata e correttamente compresa da tutto il personale e sia periodicamente riesaminata per accertarne la idoneità;
- siano messe a disposizione tutte le risorse ritenute necessarie per il conseguimento degli obiettivi;
- affinché si ottenga un continuo miglioramento, sia dei servizi offerti che del Sistema Qualità.

È richiesto a tutto il personale e a tutti i livelli di condividere, familiarizzare ed ottemperare a quanto previsto nella documentazione di sistema.

È specifico impegno di questo laboratorio la promozione della cultura della Qualità finalizzata alla soddisfazione del cliente.