

**POLITICA DELLA QUALITÀ
M8-1****ALLEGATO 1 - AL MANUALE QUALITÀ'**

La Direzione di ENO TECNO CHIMICA, si pone come obiettivo prioritario e strategico la soddisfazione dei clienti, in termini di qualità del servizio offerto, attraverso l'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità rispetto alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e ai requisiti di ACCREDIA, per ottenere il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.

La Politica della Qualità di ENO TECNO CHIMICA ha i seguenti obiettivi:

- **garantire** servizi affidabili e celeri, orientati alla soddisfazione delle aspettative del Cliente, e conformi ai requisiti specificati contrattualmente e/o da leggi e regolamenti;
- **garantire** una adeguata assistenza al cliente, migliorando la comunicazione laboratorio-cliente, misurandone la soddisfazione, raccogliendo ed analizzando suggerimenti e reclami;
- **assistere** i clienti nell'interpretazione dei risultati e nell'individuazione delle esigenze analitiche;
- **garantire** l'imparzialità del proprio operato;
- **gestire** le informazioni di proprietà del cliente garantendone la riservatezza, quando non diversamente previsto per legge;
- **divulgare** gli impegni che quotidianamente intende assumere nello svolgimento delle proprie attività, attraverso il documento "Condizioni generali di fornitura dei servizi";
- **adottare** un approccio basato sull'analisi sistematica del proprio contesto di riferimento e dei relativi rischi e delle opportunità, al fine di individuare idonee azioni da intraprendere ed effettuare la gestione;
- **definire** degli indicatori specifici per la misura della qualità dei servizi e dei processi erogati;
- **garantire** il riesame sistematico dei processi di gestione, al fine di assicurare un processo di miglioramento continuo che permetta la riduzione dei disservizi, dei reclami e dei relativi costi;
- **monitorare** costantemente il proprio processo lavorativo al fine di poter revisionare sistematicamente la Politica e il Sistema Gestionale;
- **garantire** la disponibilità di risorse, umane e strumentali, per l'attuazione ed il miglioramento continuo del proprio sistema gestionale;
- **sensibilizzare** e responsabilizzare costantemente tutto il personale motivandolo nell'attività lavorativa quotidiana e nella familiarizzazione con i documenti del sistema qualità;
- **conseguire** una immagine sul territorio solida ed apprezzata *al fine di aumentare la propria competitività nei confronti dei concorrenti.*

La direzione di ENO TECNO CHIMICA, assicura la condivisione della presente Politica all'interno della propria organizzazione, rendendola accessibile ai Clienti e alle parti interessate mediante affissione sulla bacheca aziendale e pubblicazione sito del laboratorio www.enotecnochimica.it.

FrancaVilla al Mare, 03/01/2022



Direttore del Laboratorio
Enol. Anselmo Paternoster