

POLITICA PER LA QUALITA'

Gli obiettivi di politica per la qualità di **SERVICE OIL & NON OIL** si sintetizzano nella soddisfazione massima delle richieste del Cliente. Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, pertanto, deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Cliente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.

In tal senso, per il Laboratorio, risulta fondamentale l'adozione di un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto del Cliente da parte di tutto il Personale del Laboratorio, ciascuno secondo le proprie specifiche competenze e soprattutto nella imparzialità, competenza ed integrità nelle attività di verifica periodica.

Pertanto, il Laboratorio intende:

- garantire l'igiene ed il comfort degli ambienti di lavoro
- garantire la puntualità e l'ottimizzazione dei tempi per l'erogazione dei servizi richiesti
- garantire al Cliente adeguata e documentata informazione relativamente alle tipologie di servizio richiesto
- promuovere la professionalità e l'aggiornamento di tutto il Personale
- garantire l'attendibilità e l'accuratezza dei servizi erogati attraverso una attenta pianificazione delle attività di manutenzione preventiva delle attrezzature e taratura degli strumenti di misura.
- promuovere la eliminazione di eventuali situazioni non conformi attraverso la ricerca delle cause di eventuali i reclami provenienti dal Cliente e di eventuali non conformità interne, nonché attraverso una attenta gestione delle azioni correttive e preventive.

In questa ottica, la Direzione ha inteso istituire e formalizzare un Sistema di Gestione del Laboratorio documentato, conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, ai requisiti Accredia, EA ILAC, ed Unioncamere, in cui il Manuale di Gestione e le relative procedure richiamate divengono lo strumento utilizzato per il raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevati e per meglio soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Clienti.

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo:

- a) nella conduzione aziendale della qualità, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti, nonché nella divulgazione della politica per la qualità a tutto il Personale del Laboratorio;
- b) nella messa in atto del Sistema di Gestione, per come definito nella sua documentazione, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti.
- c) Nel raggiungere l'accreditamento delle attività di verifica periodica e di taratura da parte del Dipartimento tarature di Accredia e di mantenerlo nel tempo.



Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi di politica per la qualità di **SERVICE OIL & NON OIL** si sostanziano nella soddisfazione massima delle esigenze del Cliente, attraverso l'individuazione di elementi prioritari/critici verso cui orientare le attività di erogazione dei servizi di Laboratorio. Tali elementi sono stati definiti a fronte della individuazione delle fasi in cui si articola l'attività di erogazione dei servizi e, in funzione di ciascuna fase, sono stati identificati gli elementi prioritari (o critici).

Gli obiettivi sono riferiti alle attività di erogazione dei servizi di laboratorio mediante l'individuazione di indicatori prestazionali e relative modalità di monitoraggio ed analisi. Tali indicatori sono definiti, annualmente, nel *Piano di Miglioramento*, redatto a cura della Direzione.

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, pertanto, deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Cliente ed il raggiungimento di un traguardo (o di un obiettivo) deve essere letto come stimolo per ricercarne di nuovi, sia con riferimento alle esigenze del Cliente, sia con riferimento alla concorrenza, sia con riferimento al Personale del Laboratorio (mediante azioni volte ad incrementarne la motivazione ed il coinvolgimento).

L'efficacia per **SERVICE OIL & NON OIL** rappresenta, quindi, il raggiungimento del livello di soddisfazione dei bisogni del Cliente, attraverso l'erogazione di servizi che tengano conto delle priorità/criticità individuate. Per **SERVICE OIL & NON OIL**, la soddisfazione del Cliente si sintetizza nel perseguimento degli obiettivi di politica per la qualità e dei relativi indicatori, scaturenti dall'analisi delle fasi in cui si articolano i processi di erogazione dei servizi di laboratorio.

La Direzione annualmente definisce e formalizza gli indicatori relativi agli obiettivi di miglioramento - richiamati nella politica per la qualità - nel *Piano di Miglioramento*. Tale documento, datato e firmato dalla Direzione, contiene informazioni relative a:

- processo
- attività
- obiettivo di miglioramento da perseguire
- strumenti
- indicatore di riferimento
- tempi
- risorse ed aree coinvolte.

Con frequenza annuale, in corrispondenza all'attività di riesame da parte della Direzione, sono individuati nuovi obiettivi di miglioramento, definiti nel *Piano di Miglioramento*, allegato al documento di *Riesame della Direzione*.

Acerra, 02/09/2024

Il Legale Rappresentante

Daniele Cantilena