	System Zarządzania 17025	Polityka jakości PERFORMANCE LAB	Kod Pdq LAB Wer. 02 z dn. 30.10.2019 Str. 1 z. 2
---	---	---	---

LABORATORIUM PERFORMANCE LAB


ICA SpA, od lat działająca w sektorze lakierów, stworzyła w ramach swojej organizacji laboratorium Performance Lab w celu poszerzenia oferty dla klientów.

Performance Lab wykonuje badania laboratoryjne i prowadzi działalność konsultacyjną nakierowaną na doprowadzenie procesów produkcyjnych do stanu zgodności z przepisami lub wewnętrznymi wzorcami jakości.

Polityka jakości jest główną podstawą systemu zarządzania jakością i jest stosowana, realizowana i utrzymywana zgodnie z normą, na którą udzielono akredytacji: UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

Kierownictwo laboratorium zobowiązuje się do:

- zapewnienia standardu jakościowego usług dzięki wykorzystaniu nowoczesnych i zaawansowanych technologii laboratoryjnych, mających na celu uzyskanie wyników analiz w możliwie najkrótszym czasie;
- zaoferowania klientowi kompleksowej obsługi poprzez pomoc w wyborze najbardziej odpowiedniej dla jego potrzeb metody badań;
- zapewnienia klientom maksimum swoich zasobów profesjonalnych i technicznych poprzez wdrożenie polityki ciągłego szkolenia i przygotowania technicznego swoich pracowników; w tym celu zostały określone metody i praktyki operacyjne dla własnego personelu technicznego i współpracowników, które są stosowane na każdym etapie wykonywania czynności wymaganych przez klienta; planowane są porównania międzylaboratoryjne, z udziałem jednostek ze szczebla krajowego i międzynarodowego, w celu zwalidowania procesu wykonywania analiz;
- stosowania metod badawczych zwalidowanych przez uznane organy krajowe i/lub międzynarodowe i weryfikowania zdolności Laboratorium do utrzymania wymaganych w nich standardów jakości;
- zapewnienia braku nacisków na działania i obiektywizm personelu wykonującego badania poprzez zapewnienie, że pracownicy nie podlegają wewnętrznym ani zewnętrznym wpływom o charakterze handlowym, finansowym lub innym;
- dążenia do ciągłego doskonalenia usług świadczonych przez laboratorium poprzez uczestnictwo w programach porównań międzylaboratoryjnych i/lub stosowanie materiałów i wzorców odniesienia;
- zachowania, ze względu na szczególny charakter stosunków między klientami a dostawcą, poufności i tajemnicy w odniesieniu do wszystkich informacji uzyskanych podczas wykonywania usługi;
- zagwarantowania jakości badań poprzez przyjęcie systemu zarządzania, mającego na celu pomiar jakości usług w stosunku do potrzeb klientów i wdrożenie, w razie potrzeby, środków naprawczych lub zastosowanie procedur korygujących;
- określania i osiągania obiektywnych i mierzalnych celów jakościowych;
- zapewnienia zaangażowania i zasobów niezbędnych do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu;
- zapewnienia i utrzymania wszystkich zasobów niezbędnych do zagwarantowania osiągnięcia wszystkich wyznaczonych celów, w tym uzyskania i przestrzegania zgodności normatywnej z wymogami określonymi w normie UNI CEI EN ISO / IEC 17025:2018, wszystkimi wymogami określonymi w dokumentach „ACCREDIA”, będącej jednostką akredytującą, i obowiązkowymi wymogami branżowymi;
- w kwestii szkolenia i komunikacji, do informowania i zwiększania świadomości na temat znaczenia zgodności z wymogami obowiązkowymi, normami dobrowolnymi, nieobowiązkowymi i rozporządzeniami; a także na temat znaczenia i ważności uzyskania i utrzymania akredytacji;

	System Zarządzania 17025	Polityka jakości PERFORMANCE LAB	Kod PdQ LAB Wer. 02 z dn. 30.10.2019 Str. 2 z. 2
---	---	---	---

- stosowania dobrej praktyki zawodowej przez personel (kierowniczy i nie tylko), a także przez całe laboratorium;
- wspierania wewnętrznego szkolenia personelu mającego na celu przedstawienie i zapoznanie z dokumentacją jakościową, dokumentacją techniczną i procedurami systemowymi stosowanymi przez firmę.

Kierownictwo laboratorium zobowiązuje się również do zapewnienia, że wszystkie czynności laboratoryjne będą wykonywane w sposób bezstronny, przejrzysty i obiektywny i że będą postrzegane jako takie przez strony zainteresowane.

W celu realizacji tego zobowiązania oświadcza, że:

- identyfikuje, analizuje, ocenia, zarządza i monitoruje ryzyko, które może stanowić zagrożenie dla bezstronności, wynikające z własnej działalności, własnych stosunków handlowych lub relacji swoich pracowników;
- zatrudnia pracowników charakteryzujących się wiedzą zawodową, umiejętnościami i kompetencjami odpowiednimi do pełnionej funkcji;
- wymaga od swoich pracowników niezwłocznego informowania o wystąpieniu każdej sytuacji, która może stanowić konflikt interesów;
- nie dopuszcza do wystąpienia presji handlowej, ekonomiczno-finansowej lub innej, która mogłaby negatywnie wpłynąć na bezstronność świadczonych usług;
- będzie niezwłocznie i w sposób bezstronny obsługiwać reklamacje i skargi od klientów.

System zarządzania, mający na celu osiągnięcie wysokiej jakości i kompetencji w zakresie oferowanej usługi, jest stale sprawdzany, monitorowany i poddawany przeglądom.

Kierownictwo laboratorium ma uprawnienia do podjęcia działań koniecznych do osiągnięcia wyznaczonych celów, natomiast Kierownik ds. Jakości jest uprawniony do sprawdzenia, czy system dokumentacji jest zgodny z wymogami prawnymi i właściwie stosowany.

Kierownictwo laboratorium zapewnia również, że w przypadku wystąpienia sytuacji szczególnie krytycznych, które modyfikują system zarządzania, zachowana zostanie jego integralność.

Dyrekcja Generalna zobowiązuje się do:

- przestrzegania postanowień jednostki akredytującej;
- planowania rozwoju zasobów ludzkich i inwestycji korporacyjnych w oparciu o oczekiwania klientów i ciągłe doskonalenie świadczonych usług;
- dostarczania usługi wspierającej klienta w ulepszeniu swoich produktów w celu:
 - uzyskania certyfikatów, osiągnięcia zgodności z określonymi wymogami prawnymi,
 - uczestniczenia w przetargach,
 - usprawnienia własnego procesu produkcyjnego,
- nawiązywania trwałych relacji współpracy z Klientami;
- poszerzania grona użytkowników usług oferowanych przez laboratorium, dążąc do osiągnięcia i wzrostu zadowolenia każdego z nich;
- corocznego planowania, w czasie Przeglądu Zarządzania, szczegółowych celów utrzymania i ciągłego doskonalenia Systemu Jakości i polityk jakości;
- identyfikowania i zarządzania potencjalnymi konfliktami interesów.

Laboratorium deklaruje powoływanie się na uzyskaną akredytację wyłącznie w odniesieniu do tych badań, dla których została udzielona. Laboratorium zobowiązuje się do wykorzystywania znaku towarowego Accredia i/lub odwoływania się do akredytacji zgodnie z postanowieniami dokumentu RG-09.

Z tego względu laboratorium gwarantuje, że polityki, systemy, programy, procedury i instrukcje są udokumentowane i udostępnione w celu zapoznania się z nimi i stosowania przez wszystkich pracowników.

Dyrekcja Generalna

.....
