

<p>SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE</p> <p>POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA'</p>	Rev. n° 11 del 11/12/2023
	Pagina 1 di 1

Il settore della fornitura dei servizi è un ambiente di carattere molto mutevole che deve seguire strettamente le esigenze e le nuove esigenze delle organizzazioni aziendali. L'**IGIENSTUDIO** ha come obiettivo primario l'affermazione sul mercato, che non può prescindere dalla soddisfazione dei propri clienti, indipendentemente dalle loro dimensioni, e si prefigge d'instaurare una collaborazione con questi ultimi attraverso un percorso di reciprocità nella gestione dei servizi impegnandosi a svolgere tutte le attività di laboratorio in condizione di imparzialità, competenza ed integrità, garantendo inoltre che l'operato di ogni addetto sia indipendente da qualunque forma di pressione esterna.

L'**IGIENSTUDIO**, nel rispetto della propria missione, vuole essere una struttura di riferimento per quanto riguarda la consulenza in materia di ambiente, sicurezza sul lavoro, igiene alimentare, con il supporto del proprio laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche.

IGIENSTUDIO garantisce personale e servizi di alto profilo professionale tramite un costante ed accurato lavoro di ricerca, formazione ed aggiornamento degli operatori selezionati convinti che nel settore le risorse umane giocano un ruolo fondamentale insieme all'affidabilità della propria organizzazione nonché la trasparenza della presentazione dei propri servizi dimostrata da anni di presenza nel mercato.

Il know-how acquisito nel corso della propria attività, la disponibilità di strutture ed attrezzature scientifiche adeguate, la competenza del proprio personale e la collaborazione con professionisti di esperienza pluriennale deve consentire di affrontare con professionalità tutte le attività aziendali e caratterizzare i servizi forniti. La mutevolezza del mercato esige una forte flessibilità della struttura e del personale ed è indispensabile poter disporre di fornitori qualificati al fine di garantire ai clienti la massima disponibilità immediata di figure professionali e servizi adeguati.

L'obiettivo della Qualità costituisce un impegno che coinvolge tutti gli operatori e porta ad una nuova mentalità, in grado di lavorare con i dati di essere capace di individuare delle priorità e di controllare i processi aziendali. Alla base di tale concezione deve esserci una visione organica dell'azienda dove viene privilegiato il funzionamento del sistema rispetto alle posizioni personali. Tutto questo ha portato l'azienda a dotarsi di un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e per quanto riguarda il laboratorio alla norma ISO/IEC 17025:2018.

Gli obiettivi aziendali generali sono riassumibili nei seguenti punti:

1. Operare per consolidare la propria posizione sul mercato e la **Soddisfazione del cliente**, attraverso:
 - 1.1. Mantenimento di un sistema di gestione aziendale certificato
 - 1.2. Mantenimento della competenza del laboratorio secondo l'accreditamento ACCREDIA.
 - 1.3. Offerta di servizi in grado di soddisfare le esigenze della clientela per affidabilità delle referenze e la elevata professionalità e esperienza tecnica
 - 1.4. Garanzia di un servizio dinamico ed efficace in grado di fornire assistenza al cliente e tempi di erogazione in linea con le esigenze del mercato
 - 1.5. Misurazione della soddisfazione dei clienti attraverso statistiche sui reclami,
 - 1.6. inchieste specifiche ed interviste.
2. Competitività aziendale, garantita attraverso una **organizzazione dinamica ed efficace**, tramite:
 - 2.1. Una gestione oculata dei costi di gestione agendo sulla ottimizzazione delle risorse, sugli sprechi e le non conformità
 - 2.2. Una ottimizzazione dei processi di laboratorio: accettazione campione, preparazione, analisi e refertazione (mantenendo l'accreditamento per le principali prove eseguite).
 - 2.3. Miglioramento continuo della competenza tecnica del laboratorio da attuarsi tramite Proficiency Test, carte di controllo e supervisione continua del personale addetto alle prove
 - 2.4. Una rilevazione puntuale delle problematiche interne e la sistematica adozione di attività di miglioramento
 - 2.5. Un costante aggiornamento dei sistemi informativi e delle nuove tecnologie in uso
 - 2.6. Utilizzo di semplici indicatori di processo per la misurazione dell'andamento aziendale
 - 2.7. Adesione e collaborazione con associazioni di Rappresentanza
 - 2.8. Stipula di contratti di Service con i Clienti che lo ritengano necessario
3. Perseguire la **soddisfazione e la gratificazione di tutto il personale**, nel rispetto delle leggi vigenti, attraverso:
 - 3.1. La partecipazione a corsi di formazione interni od esterni in relazione alle mansioni svolte ed alle esigenze aziendali
 - 3.2. Il rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
4. Attenzione all'**aspetto comunicativo e all'immagine aziendale**, attraverso:
 - 4.1. Cura della sede aziendale
 - 4.2. Partecipazioni a fiere e manifestazioni finalizzate a creare contatti diretti con clienti acquisiti o potenziali
 - 4.3. Miglioramento ed aggiornamento continuo di un sito web aziendale

Per realizzare tali obiettivi strategici la DIREZIONE GENERALE ha preso in considerazione sia il contesto interno ed esterno in cui opera, che le esigenze e le aspettative delle parti interessate. Come suggerito dalla UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione ha adottato un approccio di pensiero basato sul rischio e provvede a diffondere la cultura della qualità nell'organizzazione.

Il campo di applicazione del Sistema Qualità della Igienstudio è il seguente:

Erogazione di servizi di consulenza in materia di igiene ambientale, sicurezza ed igiene del lavoro, igiene alimentare. Servizi cdi analisi chimiche, fisiche e microbiologiche.

EMISSIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità (RQ) Perella Silvia	Direzione Generale Ricci Marta
DATA	11/12/2023