

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 1 di 6

La Direzione Aziendale, con la collaborazione del Responsabile di Laboratorio, ha definito la politica *integrata* aziendale, la diffonde a tutti i livelli aziendali, ne verifica la comprensione e la sottopone a riesame periodico per verificarne l'attualità.

La Politica Aziendale:

- pone al primo posto le aspettative del Cliente e s'impegna a raggiungere la sua piena soddisfazione.
- pone attenzione ad evitare il coinvolgimento in attività che possano ridurre la fiducia nella sua competenza, imparzialità, capacità di giudizio ed integrità professionale.
- Pone al rispetto e la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, con riferimento ai principi della prevenzione e del miglioramento continuo

In particolare l'Azienda si propone di raggiungere dei risultati importanti nella tutela dell'ambiente, nella qualità del prodotto fornito e nella salute e sicurezza sul lavoro, uscendo dalla logica di interventi occasionali, dettati dall'urgenza o dalla gravità di un problema, per entrare in un'ottica di programmazione e pianificazione delle attività, in modo tale da poter rispondere in maniera organica e sistematica alle crescenti esigenze del mondo esterno.

L'obiettivo da raggiungere è fidelizzare e incrementare il numero dei Clienti attraverso la ricerca della soddisfazione dei Clienti stessi, che si concretizza nel rispetto delle specifiche contrattuali, nel raggiungimento delle aspettative implicite e nella riduzione dei reclami.

A tal fine gli strumenti che possono essere utilizzati per misurare la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Raccolta di tipo attivo
- Raccolta di tipo passivo

La raccolta di tipo attivo è utilizzata secondo indicazioni della Direzione Aziendale ed è pianificata in sede di riesame da parte della Direzione.

La raccolta di tipo passivo è effettuata in occasione del riesame da parte della Direzione e secondo le frequenze in esso stabilite e si basa su: andamento del fatturato, fidelizzazione dei clienti, andamento dei reclami, etc..

La misura della soddisfazione del cliente costituisce uno degli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato anche attraverso SEGAMM che quotidianamente ha il contatto con il cliente, mediante il monitoraggio delle note che il cliente comunica anche verbalmente.

La soddisfazione del cliente viene valutata anche in base ai reclami del cliente.

La Società si prefigge il raggiungimento della soddisfazione di ACCREDIA quale organismo di accreditamento

- La Società si prefigge l'impegno al rispetto dei requisiti cogenti
- La Società si prefigge inoltre di garantire l'efficiente gestione dei processi e promuovere il miglioramento continuo:
 - attraverso l'impegno ad una buona pratica professionale, la qualità delle prove e delle tarature;
 - attraverso il coinvolgimento di tutti gli addetti aziendali e a tal fine:
 - il personale deve acquisire le specifiche competenze e deve essere valutato periodicamente
 - il personale deve essere coinvolto nelle attività aziendali
 - deve essere formato per un miglioramento professionale volto all'effettiva crescita
 - ogni addetto dell'Azienda deve considerare il reparto a valle come "proprio Cliente" e deve impegnarsi ad operare in modo da favorirne il lavoro

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 2 di 6

- tutti gli addetti devono trasmettere ai Clienti della società l'immagine di un'azienda impegnata a raggiungere l'eccellenza
- o garantendo la completa e continua applicazione del Sistema di Qualità aziendale in conformità alla ISO/IEC 17025 e ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e con l'obiettivo di ottenere e mantenere l'accreditamento ACCREDIA
- o attuando le opportune azioni correttive e preventive
- o definendo gli obiettivi e gli indicatori che ne segnalino il raggiungimento
- o identificando i rischi e le azioni di miglioramento da intraprendere
- o operando con l'esercizio di una buona pratica professionale per la qualità delle prove/tarature offerte ai Clienti
- o attuando il rispetto e l'attenzione alle richieste da parte del Cliente
- o attuando il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA e della norma di riferimento
- o attuando il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA (rif. RT-08), attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione
- o offrendo l'offerta di un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e nel Regolamento ACCREDIA e in qualsiasi altro criterio prescritto dal Comitato di accreditamento
- o rispettando le procedure aziendali
- o attraverso la richiesta di accreditamento delle prove in conformità a quanto riportato nel RT-08
- o assicurando che le proprie procedure gestionali e tecniche siano applicate e verificate anche al di fuori della stazione permanente
- o utilizzando il marchio ACCREDIA o il riferimento dell'accreditamento, in accordo a quanto prescritto nel documento ACCREDIA RG-09
- o attraverso la pubblicizzazione dell'avvenuto accreditamento soltanto in riferimento alle prove per cui tale riconoscimento è stato concesso
- o impegnandosi ad assicurare la riservatezza sugli esiti delle prove per conto terzi da parte di tutto il personale
- o impegnandosi ad operare con imparzialità, obiettività
- o impegnandosi a non creare conflitti di interesse, e qualora si dovessero presentare a risolverli in modo da non influenzare negativamente le attività del laboratorio e a non permettere che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura, compromettano l'imparzialità
- o impegnandosi ad individuare su base continuativa i rischi per la propria imparzialità, a gestirli, minimizzandoli o eliminandoli
- o impegnandosi a mantenere le informazioni del Cliente nella più assoluta riservatezza e confidenzialità, salvo diversamente richiesto dalla legislazione
- o impegnandosi a definire ed informare il personale su quali siano le informazioni proprietarie del Cliente, quali siano le informazioni pubbliche e quali riservate, sulla possibilità di comunicare le informazioni riservate, se richiesto da vincoli legislativi o da autorizzazioni contrattuali, e qualora siano presenti, i vincoli legislativi che vietano la diffusione delle informazioni
- o attraverso l'attiva e fattiva cooperazione, quando necessario o richiesto, con altri laboratori di prova e con gli organismi di accreditamento

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 3 di 6

- attraverso la garanzia circa il mantenimento dell'integrità del sistema di gestione per la qualità qualora vengano apportate modifiche al sistema stesso
- impegnandosi ad informare prontamente il ACCREDIA di ogni cambiamento nella propria struttura che possa influenzare il mantenimento della conformità ai requisiti prescritti da ACCREDIA.

A tal fine, l'Amministratore Unico si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, ed ha delegato:

a RSQ la facoltà di attivare, quanto necessario al raggiungimento degli obiettivi, gli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;

a RSQ l'autorità di verificare che il sistema procedurale sia adeguato alla normativa di riferimento e correttamente applicato. A tale fine viene data necessaria autorità e responsabilità a RSQ del laboratorio per:

- operare in conformità al regolamento ACCREDIA e alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025;
- mantenere l'accreditamento ACCREDIA;
- implementare il Sistema di Gestione del laboratorio prove;
- predisporre la necessaria documentazione per descrivere il Sistema di Gestione (procedure adeguate a regolamentare le attività del laboratorio);
- valutare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione;
- individuare ed investigare le aree suscettibili di dare origine a problemi rilevanti per la qualità;
- promuovere, raccomandare e proporre alla Direzione del laboratorio, soluzioni per rimuovere situazioni che sono in contrasto con gli obiettivi di qualità stabiliti;
- collaborare con il personale direttivo/operativo nella gestione del Sistema di Gestione, provvedendo alla sua formazione ed addestramento.

La società si prefigge di adottare e sostenere i seguenti principi:

- garantire il pieno rispetto dei requisiti volontari sottoscritti dalla DELTA APS SERVICE S.R.L. ivi comprese le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018, UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, AMD 1:2024 climate change, il miglioramento continuo del Sistema e delle sue prestazioni, assicurando il rispetto dei requisiti dettati dalla legislazione vigente e di eventuali altri requisiti sottoscritti dalla società;
- conformare le proprie attività alle disposizioni della normativa di riferimento e ottemperare alle prescrizioni dell'ente di accreditamento attraverso l'osservanza di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità e descritto nelle presenti Procedure Gestionali;
- Esercitare la prevenzione efficace dell'inquinamento secondo il seguente ordine di priorità: prevenzione, riutilizzo e riciclaggio;
- Comprendere e tenere sotto controllo l'impatto ambientale prodotto dall'organizzazione anche in funzione del cambiamento climatico;
- Ottimizzare la gestione dei rifiuti promuovendo azioni di raccolta differenziata con il principio di tendere ove possibile al recupero e al riciclo in sostituzione dello smaltimento diretto;
- Responsabilizzare tutte le funzioni aziendali, coinvolgendo e informando i propri dipendenti e sensibilizzando i fornitori affinché sviluppino una corretta coscienza ambientale;
- Utilizzo del sito web per comunicare alla comunità i propri impegni assunti nell'ambito della qualità/ambiente e salute e sicurezza del lavoro.

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 4 di 6

- Utilizzare i risultati, dell'analisi di valutazione degli impatti, per impostare le azioni di miglioramento del sistema di gestione e delle prestazioni ambientali anche in funzione al cambiamento climatico
- Rispettare scrupolosamente, nella sostanza e nello spirito informatore, tutte le leggi e i regolamenti ambientali/salute e sicurezza del lavoro applicabili, nonché degli impegni assunti con i contratti di lavoro e degli altri impegni liberamente assunti, tenuto conto dell'attività svolta e della dimensione aziendale.
- promuove il miglioramento continuo delle prestazioni della salute e sicurezza dei lavoratori;
- diffondere a tutti i lavoratori L'INFORMAZIONE SUI RISCHI aziendali; la FORMAZIONE degli stessi è effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta. Tutti i lavoratori sono formati, informati e sensibilizzati per svolgere i COMPITI loro assegnati in materia di sicurezza
- assicurare la sistematica valutazione della prestazione di sicurezza del sito, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo;
- organizzare tutta la struttura aziendale, dal datore di lavoro, RSPP, preposti, addetti alla sicurezza, lavoratori dipendenti, lavoratori occasionali in modo tale che tutti siano partecipi, secondo le proprie responsabilità e competenze, per raggiungere gli obiettivi assegnati;
- garantire la consultazione dei lavoratori, anche attraverso il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro;
- garantire che la progettazione delle attività, gli impianti e le attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la SALUTE dei lavoratori, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- promuove la COOPERAZIONE tra le varie risorse aziendali, la COLLABORAZIONE con le organizzazioni imprenditoriali e con Enti esterni preposti;
- privilegiare le azioni preventive e le indagini interne a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, in modo da RIDURRE significativamente le probabilità di accadimento di INCIDENTI, INFORTUNI o altre non conformità;
- Riesaminare periodicamente la politica stessa e il sistema di gestione attuato, definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi relativi alla qualità/ambiente e salute e sicurezza sul lavoro e i relativi programmi di attuazione coinvolgendo e consultando costantemente i lavoratori anche attraverso i loro rappresentanti.
- Responsabilizzare, nella gestione qualitativa, ambientale e della Salute e sicurezza dei lavoratori, l'intera organizzazione, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore; ciascuno è chiamato a dare il proprio contributo attivo, secondo le proprie attribuzioni e competenze

I risultati del processo di miglioramento devono essere misurabili numericamente, con l'obiettivo di:

- ridurre il numero di non conformità;
- raggiungere gli specifici obiettivi previsti dal piano di miglioramento annuale.

La Delta APS ha definito i Principi necessari per infondere fiducia alle parti interessate:

Principio dell'Imparzialità

La Direzione aziendale si impegna ad identificare e indagare tutte le "aree di rischio" relative alla imparzialità ma anche quelle relative alla competenza, alla riservatezza, alla comunicazione, alla corretta gestione dei reclami e qualora ne venisse identificata qualche altra, si impegna a documentare e dimostrare come eliminare o minimizzare queste minacce. In particolare, la Direzione si impegna a identificare e analizzare i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività erogate e a eliminarne tutte le cause potenziali identificate sia che provengano dall'interno della Società, sia dalle attività di altre persone esterne. Al fine di erogare un servizio che trasmetta fiducia, la Società ha realizzato un Sistema di Gestione adottando i principi ed i requisiti delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 17025. Al fine di monitorare la potenziale minaccia all'imparzialità dovuta al fatto che le Persone, i Processi e i Servizi erogati siano la fonte di reddito, la Società ha elaborato ed applica una procedura documentata relativa all'Analisi dei Rischi delle

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 5 di 6

attività svolte all'interno e di quelle esternalizzate, la dichiarazione di imparzialità del personale, un tariffario, nonché una Politica per gli sconti. Al fine di ottenere e mantenere fiducia circa la percezione che le decisioni societarie non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa, tali decisioni si basano su evidenze oggettive di conformità o non conformità, ottenute in sede di esame delle Persone, Processi e Servizi da erogare.

La Società, nella propria analisi dei rischi, al fine di mitigare le seguenti minacce all'imparzialità:

- minacce derivanti da interesse di natura economico/finanziaria;
- minacce da interessi propri;
- minacce derivanti da familiarità o fiducia;
- minacce derivanti da auto-valutazione;
- minacce derivanti da intimidazioni,

valuta periodicamente i rischi connessi, stimati come ammissibili, attraverso i seguenti e principali fattori:

- Politica e/o Contratti stipulati da chi ne ha la delega
- Stabilità finanziaria
- Statuto
- Contatti commerciali e marketing
- Contratti e incarichi con personale interno ed esterno
- Contratti con Organismi di Valutazione esterni
- Reclami e/o ricorsi
- Esito audit interni ed esterni

Principio della Competenza

Per rilasciare risultati che ispirino fiducia, la società ha elaborato e applica procedure documentate per valutare la necessaria competenza del proprio personale interno ed esterno e per pianificare la loro formazione e l'aggiornamento.

Principio della Trasparenza e Comunicazione

Essendo la trasparenza un principio base per accrescere la fiducia circa l'integrità e la credibilità dei risultati analitici, la società consente l'accesso al Cliente per presenziare le analisi e divulga informazioni circa i suoi processi di reclamo e la propria politica.

Principio della Riservatezza

La società garantisce la riservatezza su ogni informazione di pertinenza delle Persone, Processi e servizi da erogare di cui viene a conoscenza, in quanto tutto il personale sia interno che esterno, sottoscrivendo, contrattualmente, un impegno alla "imparzialità/riservatezza/segretezza".

Tutto il personale si impegna ad improntare il suo comportamento oltre che sulla professionalità anche sulla lealtà e sulla buona fede, rispettando l'impegno di riservatezza su tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni di cui possa venire a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni in conformità alle leggi e norme applicabili in vigore.

Principio della rapida ed efficace risposta ai reclami

Per la Delta APS la gestione del reclamo è prioritaria, ciò comporta che questo sia analizzato e risolto nel minor tempo possibile (compatibilmente con i tempi tecnici ed in relazione alla gravità del reclamo stesso).

La responsabilità delle decisioni del processo di trattamento del reclamo è a carico della Direzione.

E' responsabilità di RSQ informare per iscritto il cliente della ricezione del reclamo e delle azioni che si intendono adottare per eliminare le cause che ne hanno dato origine e dello stato di avanzamento nonché dell'esito e della conclusione.

Gli esiti dei reclami, da comunicare all'estensore del reclamo sono assunti, riesaminati ed approvati da personale non coinvolto nell'attività originaria in esame.

	MODULO	M.P.3001/9
		Ed. 1 Rev. 0 del 05/05/2025
	POLITICA PER LA QUALITA'	Pagina 6 di 6

Lo stato dei reclami e del loro trattamento viene valutato in occasione del Riesame annuale della Direzione al fine di individuare eventuali azioni di miglioramento.

POLITICA DEGLI SCONTI

La determinazione del prezzo tiene in considerazione:

- costo del personale;
- costo delle apparecchiature;
- costo dei materiali di consumo.

Per quanto riguarda la politica degli sconti, si prevede una scontistica tale che ci sia un utile positivo.

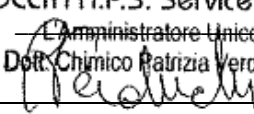
La politica degli sconti è stata valutata e formulata applicando il principio di imparzialità, obiettività, riservatezza, in modo indipendente dal laboratorio esecutore delle analisi.

La Politica potrà subire modifiche, che saranno oggetto di revisione del presente documento, al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali e sarà comunque oggetto di verifica nell'ambito del Riesame periodico della Direzione.

La Politica Aziendale è stata comunicata a tutto il personale dell'azienda e resa disponibile alle parti interessate. Per consentire un dialogo aperto e trasparente, l'azienda redige il documento nella forma più semplice e chiara possibile ed individua i canali divulgativi più opportuni.

Il documento che riporta la politica aziendale è affisso in azienda.

Roma, 05.05.2025

Firma Amministratore Unico DELTA A.P.S. Service s.r.l. L'Amministratore Unico Dott. Chimico Patrizia Verduchi 	Firma per presa visione ed accettazione del Personale: _____
---	---