

CRC Centro Ricerche Chimiche Srl ha come obiettivo principe la soddisfazione del Cliente; obiettivo che intende perseguire attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

CRC Centro Ricerche Chimiche Srl crede che la soddisfazione del Cliente rappresenti uno dei mezzi principali attraverso i quali garantire lo sviluppo della Società; per tale motivo, attraverso gli organi direttivi diffonde tale consapevolezza tramite comunicazioni interne, riunioni e colloqui con il personale operativo infondendo l'importanza di tale obiettivo.

Lo sforzo di tutta l'azienda è rivolto alla ricerca del miglioramento dei processi per assicurare un servizio di qualità ed una soddisfazione continua del Cliente; a tal fine è stato istituzionalizzato e sono state definite per iscritto le regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo, gli incarichi e le responsabilità delle funzioni aziendali attraverso il Manuale della Qualità ed i relativi allegati quali il mansionario, la comunicazione, l'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità aziendali, l'organigramma, le procedure gestionali, tecniche e di prova.

La Direzione punta all'impiego di buone pratiche professionali:

- mantenendo la certificazione UNI EN ISO 9001 del sistema di gestione per la qualità aumentando la fiducia nei prodotti e servizi offerti;
- mantenendo l'accreditamento in conformità della norma UNI EN ISO/IEC 17025 sia per le attività di prelievo e di monitoraggio ambientale che per le prove chimiche e microbiologiche di maggior interesse per i clienti;
- mantenendo la conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 assicurando l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e consente a un'Organizzazione di valutare meglio i rischi e migliorare le proprie prestazioni;
- disponendo un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n°231/2001 riguardante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

Tutto il personale del laboratorio ha familiarità, in quanto adeguatamente formato, con la documentazione per la qualità e attua le procedure previste per lo svolgimento delle attività seguendo i metodi di prova e di campionamento previsti ed in accordo con le richieste dei clienti.

La Direzione aziendale si prefigge di mantenere l'organizzazione conforme alle norme ed ai documenti prescrittivi dal legislatore, dall'ente certificatore (DNV GL) e dall'ente accreditatore (ACCREDIA) migliorando in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione ed il servizio offerto; la Direzione garantisce inoltre la conservazione e l'integrità del sistema di gestione, effettuando riesami del sistema in modo periodico e/o straordinario.

La Direzione crede che il coinvolgimento costante del personale nel SGQ sia un requisito indispensabile per l'esistenza dell'azienda stessa; evita inoltre che il personale sia coinvolto in attività che potrebbero influire sull'imparzialità e sulla competenza del loro operato sin dal momento dell'assunzione nella lettera di incarico.

L'Amministratore e Direttore Tecnico punta a garantire la riservatezza e la protezione delle informazioni relative ai clienti sia in termini di conservazione che di trasmissione delle stesse, in ottemperanza alla normativa vigente, effettuando informazione e formazione del personale e predisponendo apparecchiature idonee; la Direzione, convinta che l'indipendenza e l'imparzialità del personale costituiscano requisito essenziale per la qualità del servizio, si impegna a non influenzare o condizionare l'attività tecnica e il giudizio del personale, in particolare in relazione alle attività connesse al gruppo di cui il laboratorio fa parte.

A fronte di questi presupposti, l'azienda si impegna a:

1. definire obiettivi chiari, misurabili e monitorarli all'interno di un piano di miglioramento;
2. verificare periodicamente l'adeguatezza della propria politica attraverso il riesame della direzione;
3. comunicare e far comprendere al personale i contenuti e l'importanza della politica per la qualità;
4. verificare i risultati conseguiti e promuovere azioni migliorative, preventive o correttive così come da SGQ;
5. migliorare continuamente il SGQ adeguandolo alle nuove tecnologie ed alle nuove esigenze di mercato, in modo da soddisfare il cliente, i suoi requisiti tenendo conto delle sue esigenze e aspettative;
6. incrementare la soddisfazione del cliente mantenendo con esso un contatto continuo, valutando le sue segnalazioni, i reclami, il livello di soddisfazione e registrandone le informazioni di ritorno da essi;
7. coinvolgere tutto il personale interessato, attraverso la formazione e incoraggiando le iniziative rivolte al miglioramento della qualità ed alla soddisfazione del cliente;
8. riesaminare con adeguata periodicità il contesto dell'Organizzazione CRC, rivalutando i fattori esterni ed interni che possono influenzare le prestazioni e l'efficacia del SGQ, nonché i rischi e le opportunità per l'Azienda;
9. mantenere ad un buon livello la qualità dei servizi e dei risultati analitici tramite costante formazione del personale, validazione dei metodi di prova, partecipazioni a circuiti interlaboratoriali, verifica continua delle performance dei metodi di prova, rispetto del programma di tarature/manutenzioni di strumenti ed apparecchiature;
10. mantenere un elevato livello di formazione, competenza e professionalità del personale, tramite partecipazione a corsi di formazione, divulgazione di documentazione tecnica e legislativa; anche attraverso un programma di formazione del personale mantenuto aggiornato e verificato;
11. garantire la disponibilità, l'adeguatezza ed il buon funzionamento delle apparecchiature acquistando strumenti di qualità adeguati ai requisiti dei Clienti, delle leggi, delle norme e dei metodi di prova; mantenendoli poi sotto controllo, attraverso taratura e manutenzioni periodiche;
12. garantire l'adeguatezza al sistema qualità, al modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n°231/2001, alle norme UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed alla conformità allo standard internazionale OHSAS 18001;

13. verificare attraverso Audit Interni programmato e/o straordinari il buon andamento del SGQ;
14. considerare come opportunità di miglioramento le non conformità e le segnalazioni interne ed esterne;
15. mantenere una visione aggiornata del quadro normativo, grazie alla disponibilità di adeguati strumenti di aggiornamento legislativo ed a servizi esterni di consulenza in termini di aggiornamento normativo e di formazione;
16. Adottare prassi e metodi di controllo per garantire la conformità degli Azienda agli obblighi cogenti, ed in particolare rispettare le normative che riguardano la sicurezza del personale, mantenendo funzionanti e valutando l'adeguatezza dei dispositivi allestiti ed effettuando adeguata formazione;
17. garantire condizioni di lavoro soddisfacenti in termini di spazi e clima negli ambienti di lavoro;
18. garantire adeguata disponibilità di risorse umane per offrire un servizio di qualità e la piena soddisfazione del cliente, nel rispetto delle leggi e della salvaguardia dell'ambiente.

Il Responsabile Sistema Qualità

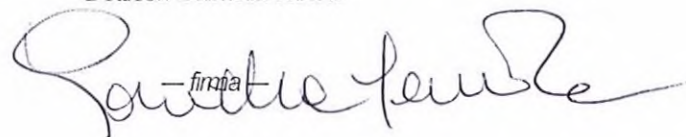
Dott. Mauro Paris



— firma —

L'Amministratore Delegato e Direttore Tecnico

Dott.ssa Gabriella Jaforte



— firma —