

|                      |                               |                                                 |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>LABORTEST srl</b> | <b>Politica della Qualità</b> | Allegato n.2 al MQ<br>Rev.05<br>Data:12.12.2022 |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|

La Direzione dell'Impresa, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e consapevole dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di implementare un **Sistema di Gestione per la Qualità**.

La direzione Aziendale si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e, monitorando sia i progressi di soddisfazione che il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Azienda diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'Azienda sono:

- ❑ ***il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;***
- ❑ ***la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami e/o delle riserve, elevato livello di soddisfazione dei committenti, accordi di partnership con i fornitori;***
- ❑ ***il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;***
- ❑ ***la cura della comunicazione e l'assistenza al cliente;***
- ❑ ***l'impegno della direzione del laboratorio per una buona pratica professionale e per la qualità delle prove offerte ai clienti;***
- ❑ ***L'impegno della direzione a mantenere la conformità agli standard internazionali UNI EN ISO 9001:2015 per il sistema di Gestione della Qualità e alla UNI EN ISO 17025:05 per la competenza del laboratorio di prova.***

(il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- ❑ ***l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;***
- ❑ ***Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;***
- ❑ ***Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.***

|                      |                               |                                                  |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>LABORTEST srl</b> | <b>Politica della Qualità</b> | Allegato n.2 al MQ<br>Rev.05<br>Data: 12.12.2022 |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli ed attraverso il perseguimento e l'analisi di opportuni indicatori di monitoraggio).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

La Direzione affida a personale qualificato e addestrato le attività di gestione ed esecuzione di tutte le fasi lavorative che hanno influenza sulla qualità del prodotto fornito, in particolare si assicura e garantisce, mediante specifiche procedure d'attuazione delle attività stesse, che il personale addetto alle verifiche sia indipendente dall'attività verificata.

**Corato, 12.12.2022**

**L'AMMINISTRATORE**