

Laboratorium Przedsiębiorstwa Usług Ochrony Środowiska ATTMA Sp. z o.o. świadczy usługi w zakresie pobierania próbek, pomiarów środowiskowych, pomiarów gazów oddechowych oraz pomiarów na stanowiskach pracy.

Mając na uwadze wymagania i dobro naszych Klientów oraz środowiska naturalnego, Laboratorium dąży do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych przez siebie usług oraz traktowania Klientów w sposób gwarantujący ich pełne zadowolenie.

Naszym celem nadrzędnym jest nieustanne doskonalenie systemu zarządzania oraz kompetencji technicznych Laboratorium, aby zapewnić wysoki i profesjonalny poziom świadczonych usług, zgodny z wymaganiami norm krajowych i międzynarodowych.

Naszym celem strategicznym jest:

- 1) stosowanie przez kierownictwo oraz personel dobrej praktyki profesjonalnej oraz jakości świadczonych klientom usług;
- 2) utrzymywanie, zgodnie z wymogami światowymi, wysokiego poziomu badań laboratoryjnych;
- 3) działanie całego personelu laboratorium zgodnie z wdrożoną polityką, dokumentacją dotyczącą jakości, aktualnymi normami, procedurami i wymogami przepisów prawa;
- 4) budowanie zaufania Klienta co do kompetencji Laboratorium, a także rzetelności, wiarygodności i obiektywności wyników badań uzyskiwanych w Laboratorium;
- 5) zadowolenie Klienta osiągnięte dzięki wywiązywaniu się w sposób terminowy z otrzymywanych zleceń, a także zapewnieniu poufności wyników wykonywanych badań;
- 6) pozyskiwanie nowych Klientów poprzez prowadzenie skutecznych działań marketingowych.

Powyższe cele pragniemy osiągnąć poprzez:

- 1) zatrudnianie odpowiednio wykwalifikowanego i kompetentnego personelu świadczącego usługi o wysokim poziomie jakości;

- 2) wdrożenie, zachowanie zgodności i doskonalenie wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO/IEC 17025 *Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących*;
- 3) podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez ich szkolenie, zarówno w zakresie dotyczącym metod i technik analitycznych, jak i w zakresie systemu zarządzania zgodnego z normą PN-EN ISO/IEC 17025;
- 4) podejmowanie się wykonywania tylko tych badań i tylko w takim zakresie, który będzie gwarantował pełną zgodność z obowiązującymi normami, bądź przyjętymi i wdrożonymi procedurami wewnętrznymi oraz wymaganiami Klienta;
- 5) wykorzystywanie do wykonywanych badań odpowiedniej klasy wyposażenia, będącego pod stałym nadzorem technicznym, w celu zapewnienia właściwego poziomu jakości usług;
- 6) udostępnianie, na żądanie Klienta, wszelkich informacji niezbędnych dla potwierdzenia jakości prowadzonych przez Laboratorium badań, w zakresie wskazanym przez Klienta;
- 7) analizę informacji zwrotnych od Klienta i innych stron, pozwalających na ciągłe podnoszenie poziomu jakości świadczonych usług laboratoryjnych poziomu zadowolenia Klienta;
- 8) przestrzeganie praw Klienta do wnoszenia skarg oraz zachowanie poufności informacji uzyskanych podczas realizacji jego zlecenia;
- 9) prowadzenie pełnej dokumentacji pozwalającej na odtwarzanie procedur działania Laboratorium oraz weryfikacji wyników;
- 10) całkowitą niezależność od wszelkich nacisków finansowych czy handlowych, które mogłyby wpłynąć na rzetelność prowadzonych badań.

Realizację przyjętej i wdrożonej polityki jakości prowadzimy poprzez:

- 1) powołanie Kierownika ds. Jakości i określenie zakresu jego obowiązków i odpowiedzialności;
- 2) przeprowadzanie planowych i pozaplanowych auditów wewnętrznych w zakresie wszystkich obszarów działalności Laboratorium;
- 3) ciągłe doskonalenie wiedzy i umiejętności personelu poprzez sukcesywne uczestnictwo w szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych, zarówno

w zakresie obsługi sprzętu technicznego, wprowadzania nowych technik analitycznych, jak i w zakresie systemu zarządzania;

- 4) spełnianie wszystkich wymagań wynikających z kodeksu pracy i przepisów dotyczących bezpieczeństwa na stanowiskach pracy;
- 5) zakup i modernizowanie wyposażenia badawczego Laboratorium, zgodnie z potrzebami wynikającymi z wdrożonych i planowanych do wdrożenia procedur badawczych;
- 6) prowadzenie planowej polityki finansowej, pozwalającej na ciągły rozwój technologiczny i techniczny Laboratorium;
- 7) okresowe sprawdzanie kompetencji Laboratorium poprzez udział w badaniach biegłości i porównaniach międzylaboratoryjnych;
- 8) prowadzenie wewnętrznej kontroli jakości oraz zachowanie spójności pomiarowej;
- 9) prowadzenie stałego nadzoru nad wyposażeniem badawczym Laboratorium;
- 10) prowadzenie okresowej weryfikacji wymagań prawnych i technicznych pozwalających konstruktywnie sterować jakością badań;
- 11) nadzorowanie prac badawczych nie spełniających wymagań obowiązującego w Laboratorium systemu zarządzania lub uzgodnień z Klientem.

Laboratorium działa bezstronnie i niezależnie, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszej Księdze Laboratorium.

W Laboratorium są ustanowione właściwe procesy komunikacji, również w odniesieniu do skuteczności systemu zarządzania, opisane w poszczególnych procedurach.

Podczas planowania i wdrażania działań utrzymywana jest integralność obowiązującego systemu.

Cały personel Laboratorium jest zapoznany z niniejszą Polityką Jakości, procedurami i pozostałą dokumentacją systemu zarządzania oraz obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony środowiska i środowiska pracy, dotyczącymi badań. Wszystkie dokumenty są dostępne dla personelu i stosowane w pracy.

Wszystkie działania niezgodne z wymaganiami dokumentacji systemu zarządzania są nadzorowane. Odstępstwo od przedstawionej Polityki Jakości może być wprowadzone jedynie w wyjątkowych przypadkach (np. na specjalne życzenie Klienta – gdy nie narusza to zaufania do wiarygodności badań), za zgodą Kierownika Pracowni.

Za wydanie i zatwierdzenie niniejszej Polityki Jakości odpowiedzialni są Właściciel i Kierownik ds. Jakości. Ponadto, za realizację Polityki Jakości odpowiada Kierownik Pracowni, natomiast za zapewnienie środków, w ramach posiadanych funduszy, na jej realizację – Właściciel.

Jako właściciel Przedsiębiorstwa Usług Ochrony Środowiska ATTMA Sp. z o.o. deklaruję swoje zaangażowanie w realizację Polityki Bezstronności, Polityki Antykorupcyjnej i Polityki Jakości Laboratorium oraz, że zapewniam niezbędne na ten cel środki. Deklaruję, iż dołożę wszelkich starań, aby politykę tę w pełni realizowano, a wdrożony w Laboratorium System zarządzania, zgodny z wymogami normy PN-EN ISO/IEC 17025, był systematycznie udoskonalany z uwzględnieniem przede wszystkim ustawodawstwa i wymagań Klienta.

Właściciel

mgr Urszula Lewandowska