

***POLITYKA JAKOŚCI LABORATORIUM***

***Główne cele******Laboratorium ZPWiK Sp. z o.o. w Zabrzu to:***

* *Osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu jakości wykonywanych badań próbek wody, ścieków*

 *i osadów w celu spełnienia wymagań klientów.*

* *Utrzymanie przez Laboratorium znaku akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji.*
* *Pozyskanie i utrzymanie zaufania klientów do bezstronności Laboratorium oraz merytorycznych*

*i technicznych kompetencji pracowników Laboratorium , a także rzetelności, wiarygodności i obiektywności badań.*

* *Wzrost zainteresowania klientów oferowanymi przez Laboratorium usługami badawczymi.*
* *Wzrost znaczenia i pozycji Laboratorium.*
* *Stałe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania i kompetencji technicznych pracowników Laboratorium.*

 *Ogólne i operacyjne cele Laboratorium ustalane są na przeglądach zarządzania, a ich realizacja*

 *oceniana jest na kolejnym przeglądzie zarządzania.*

***Laboratorium realizuje Politykę Jakości przez:***

* *Ścisłe przestrzeganie przez Kierownictwo i personel Laboratorium zasad określonych*

 *w Księdze Jakości i procedurach systemu zarządzania.*

* *Utrzymanie i ciągłe doskonalenie udokumentowanego systemu zarządzania w Laboratorium,*

 *zgodnego:*

 *- z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02*

 *- z aktualnymi wydaniami dokumentów PCA dotyczącymi laboratoriów badawczych,*

 *- z wytycznymi zawartymi w uznanych przez PCA dokumentach różnych organizacji*

 *międzynarodowych poprzez systematyczne przeprowadzanie przeglądów zarządzania, auditów*

 *wewnętrznych oraz niezbędnych działań korygujących i oceny ryzyka.*

* *Kompetentne, bezstronne kierownictwo oraz personel, niezależne od jakichkolwiek*

 *komercyjnych, finansowych lub innych nacisków bądź wpływów wewnętrznych oraz zewnętrznych,*

 *które mogłyby niekorzystnie wpływać na jakość wykonywanych badań.*

* *Ciągłe podnoszenie kwalifikacji personelu Laboratorium.*
* *Wykonywanie badań zgodnie z dobrą, profesjonalną praktyką laboratoryjną.*
* *Odpowiednie do wykonywanych badań wyposażenie obsługiwane we właściwy sposób,*

*podlegające nadzorowi w formie sprawdzania, wzorcowania i legalizacji o ile jest ona wymagana.*

* *Stosowanie wysokiej jakości wzorców i materiałów odniesienia (wewnętrzne potwierdzenie ważności wyników badań i zachowanie spójności pomiarowej),*
* *Wykonywanie badań zgodnie z ustalonymi, wyspecyfikowanymi metodami badań,*

 *wymaganiami klientów oraz wymaganiami ustawowymi i obowiązującymi przepisami.*

* *Wykonywanie badań z zastosowaniem nowoczesnych technik badawczych odpowiednio*

 *udokumentowanych i zweryfikowanych, gwarantujących powtarzalność wyników.*

* *Stosowanie planów potwierdzenia ważności wyników służących bieżącemu monitorowaniu jakości badań.*
* *Udział w porównawczych badaniach międzylaboratoryjnych/badaniach biegłości.*
* *Zapewnienie spójności działań laboratoryjnych.*
* *Ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych.*
* *Przestrzeganie prawa klienta do poufności, RODO i skarg.*
* *Zapewnienie klientowi ochrony praw własności.*
* *Rzetelne i bezzwłoczne informowanie klienta, w przypadku wystąpienia trudności w realizacji zlecenia zgodnie z ustaleniami.*