

# POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Jesteśmy laboratorium, przy Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Kamiennej Górze, dostarczającym usługi badawcze, zgodnie z wymaganiami naszych Klientów. Zadowolenie Klientów jest dla nas najważniejszym celem i dlatego decyduje o kierunku naszego rozwoju, który realizujemy zgodnie z zasadami Dobrej Praktyki Laboratoryjnej, w oparciu o normę PN-EN ISO/IEC-17025:2005+Ap1:2007 oraz Księgę Jakości Laboratorium. W naszych działaniach zawsze dążymy do osiągnięcia jak najwyższego poziomu jakości badań w usługach świadczonych naszym Klientom. Wszystkie nasze działania realizujemy tak, by wyniki naszych badań były uznawane za wiarygodną podstawę do decyzji podejmowanych przez naszych Klientów. Wysoka jakość usług jest zasługą naszych pracowników, którzy w pełni realizują cele strategiczne wytyczone przez Zarząd Spółki

Osiągnięcie zamierzonych celów jest realizowane poprzez zapewnienie, że:

- 1) kierownictwo laboratorium jest zobowiązane do dobrej praktyki laboratoryjnej oraz do jakości badań w usługach świadczonych jego Klientom
- 2) działania laboratorium służą zawsze rozwiązywaniu problemów Klienta z zachowaniem wszystkich jego praw;
- 3) badania zawsze są wykonywane zgodnie z ustalonymi, wyspecyfikowanymi metodami lub normami oraz wymaganiami odbiorców wyników (Klientów);
- 4) laboratorium nie podejmuje się wykonania badania metodami, które nie gwarantują poprawności wyników;
- 5) laboratorium stosuje w badaniach system zarządzania przedstawiony w księdze jakości i towarzyszącej jej dokumentacji;
- 6) badania wykonywane są przez bezstronny i niezależny od nacisków finansowych Klientów personel;
- 7) prawa Klienta (zachowanie poufności, praw własności, możliwość reklamacji) zawsze są przestrzegane.

Do realizacji tych celów Najwyższe Kierownictwo zapewnia że:

- 1) badania realizuje biegły technicznie i wykwalifikowany personel, któremu zapewnia się warunki ciągłego podnoszenia jego umiejętności,
- 2) badania są realizowane w oparciu o nowoczesne wyposażenie pomiarowe i badawcze, podlegające bieżącemu nadzorowi, we właściwy sposób obsługiwane, wzorcowane, kalibrowane oraz w miarę potrzeb i możliwości modernizowane
- 3) są podane do wiadomości wymagania Klienta jak też wymagania ustawowe i przepisy,
- 4) zostały ustanowione właściwe procesy komunikacyjne w laboratorium oraz, że ma miejsce komunikacja w odniesieniu do skuteczności systemu zarządzania jakością,
- 5) integralność systemu zarządzania jest utrzymywana podczas planowania i wdrażania zmian w systemie zarządzania
- 6) ciągle doskonalą system zarządzania oraz ocenia skuteczność działania poprzez określone cele jakości, politykę i reguły postępowania zawarte w księdze jakości.
- 7) system zarządzania podlega nadzorowi w formie auditów i przeglądów systemu zarządzania;
- 8) plany sterowania jakością badań służą bieżącemu monitorowaniu jakości badań,
- 9) laboratorium uczestniczy w porównaniach międzylaboratoryjnych / badaniach biegłości (PT / ILC) potwierdzających kompetencje techniczne,

Polityka Zarządzania Laboratorium, obejmująca system zarządzania i kompetencje techniczne, jest opisana w Księdze Jakości, procedurach systemu zarządzania i innej dokumentacji. Kierownictwo laboratorium zobowiązuje się do zachowania zgodności z normą międzynarodową PN-EN ISO/IEC-17025:2005+Ap1:2007, przepisami prawa i wymaganiami PCA. Personel Laboratorium zna politykę systemu zarządzania. Dokumenty opisujące system zarządzania dostępne są personelowi, który zobowiązany jest do stosowania postanowień zawartych w tych dokumentach.

Jako Prezes MPWiK Sp. z o. o. w Kamiennej Górze deklaruję swoje zaangażowanie w realizację polityki zarządzania, zapewniając właściwe warunki działania i rozwoju Laboratorium oraz niezbędne środki finansowe.

Za nadzór nad realizacją polityki zarządzania oraz ciągłe doskonalenie systemu zarządzania czynię odpowiedzialnym Kierownika Laboratorium.

*„Jesteśmy świadomi odpowiedzialności za realizację celów zawartych w Polityce Jakości. Ufamy, że jednoznaczne określenie kompetencji, odpowiedzialności i upoważnień dla określonych stanowisk pracy, ustalenie odpowiednich powiązań organizacyjnych oraz wysoka dbałość o infrastrukturę, wyposażenie i jakość badań przyczyni się do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz zadowolenia naszych Klientów”*