L'AMMINISTRATORE UNICO (AU) HA STABILITO, AL FINE DI RAGGIUNGERE IL PIENO SODDISFACIMENTO DEI CLIENTI, I SEGUENTI OBIETTIVI STRATEGICI:

- rispettare le leggi e le normative che disciplinano i settori di attività della Ecologylab Srl a Socio Unico;
- conformare le proprie attività alle disposizioni della normativa di riferimento e ottemperare alle prescrizioni dell'ente di accreditamento attraverso l'osservanza di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità e descritto nelle presenti Procedure Gestionali;
- raggiungere un adeguato livello qualitativo dei servizi forniti attraverso il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 in uso e l'accreditamento del laboratorio secondo la ISO 17025:2017;
- rendere edotto tutto il personale alla politica e alla documentazione gestionale ed operativa per la qualità affinché abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro e siano raggiunti gli obiettivi del Sistema Qualità; a fronte della formazione ricevuta, rivolge al personale la richiesta di familiarizzare con la documentazione di sistema e di attuarla;
- fornire ai Clienti un servizio di qualità monitorata e controllata con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della qualità fornita e percepita, attraverso la buona pratica professionale, la qualità delle prove offerte ai Clienti e l'assicurazione della tutela di informazioni riservate di proprietà del Cliente;
- definire gli obiettivi definire indicatori che segnalino il raggiungimento degli obiettivi;
- identificare i rischi e le azioni di miglioramento da intraprendere;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'esercizio di una buona pratica professionale per la qualità delle prove/tarature offerte ai Clienti;
- il rispetto e l'attenzione alle richieste da parte del Cliente;
- il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA e della norma di riferimento;
- il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA (rif. RT-08), attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione;
- l'offerta di un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e nel Regolamento ACCREDIA e in qualsiasi altro criterio prescritto dal Comitato di accreditamento;
- il rispetto delle procedure aziendali;
- la richiesta di accreditamento delle prove in conformità a quanto riportato nel RT-08;
- l'assicurazione che le proprie procedure gestionali e tecniche siano applicate e verificate anche al di fuori della stazione permanente;
- l'utilizzo del marchio ACCREDIA o del riferimento dell'accreditamento, in accordo a quanto prescritto nel documento ACCREDIA RG-09;
- la pubblicizzazione dell'avvenuto accreditamento soltanto in riferimento alle prove per cui tale riconoscimento è stato concesso;
- l'impegno per assicurare la riservatezza sugli esiti delle prove per conto terzi da parte di tutto il personale;
- l'impegno ad operare con imparzialità, obiettività;
- l'impegno a non creare conflitti di interesse, e qualora si dovessero presentare a risolverli in modo da non influenzare negativamente le attività del laboratorio e a non permettere che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura, compromettano l'imparzialità;
- l'impegno ad individuare su base continuativa i rischi per la propria imparzialità, a gestirli, minimizzandoli o eliminandolo;
- l'impegno a mantenere le informazioni del Cliente nella più assoluta riservatezza e confidenzialità, salvo diversamente richiesto dalla legislazione;
- l'impegno a definire ed informare il personale su quali siano le informazioni proprietarie del Cliente, quali siano le informazioni pubbliche e quali riservate, sulla possibilità di comunicare le informazioni riservate, se richiesto da vincoli legislativi o da autorizzazioni contrattuali, e qualora siano presenti, i vincoli legislativi che vietano la diffusione delle informazioni;
- l'attiva e fattiva cooperazione, quando necessario o richiesto, con altri laboratori di prova e con gli organismi di accreditamento;
- la garanzia circa il mantenimento dell'integrità del sistema di gestione per la qualità qualora vengano apportate modifiche al sistema stesso;
- l'impegno ad informare prontamente il ACCREDIA di ogni cambiamento nella propria struttura che possa influenzare il mantenimento della conformità ai requisiti prescritti da ACCREDIA.

Per raggiungere i suddetti obiettivi strategici, la Direzione Generale nella persona di AU, approva i programmi annuali della qualità nei quali definisce, per ciascuno di essi, obiettivi misurabili da perseguire e da monitorare continuamente. A fine anno se ne misura il grado di raggiungimento. Tutto il processo deve avvenire nel rispetto delle norme cogenti relative ad ambiente e sicurezza.

A tal fine, l'AU si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, ed ha delegato:

- a RTL e RSQ la facoltà di attivare, quanto necessario al raggiungimento degli obiettivi, gli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;
- a RSQ l'autorità di verificare che il sistema procedurale sia adeguato alla normativa di riferimento e correttamente applicato.

A tale fine viene data necessaria autorità e responsabilità al RSQ del laboratorio per:

- operare in conformità al regolamento ACCREDIA e alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025;
- mantenere l'accreditamento ACCREDIA;
- implementare il Sistema di Gestione del laboratorio prove;
- predisporre la necessaria documentazione per descrivere il Sistema di Gestione (procedure adeguate a regolamentare le attività del laboratorio);
- valutare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione;
- individuare ed investigare le aree suscettibili di dare origine a problemi rilevanti per la qualità;
- promuovere, raccomandare e proporre alla Direzione del laboratorio, soluzioni per rimuovere situazioni che sono in contrasto con gli obiettivi di qualità stabiliti;
- collaborare con il personale direttivo/operativo nella gestione del Sistema di Gestione, provvedendo alla sua formazione ed addestramento.

POLITICA DEI PRINCIPI

I Principi costituiscono la base per i requisiti di prestazione specifici che Ecologylab ha adottato per il suo Sistema di Gestione.

Tali Principi sono applicati come guida per le decisioni che possono essere necessarie anche in situazioni impreviste e rappresentano la base della Politica.

I Principi necessari per infondere fiducia alle parti interessate comprendono:

- ***Principio dell'Imparzialità***

L'Amministratore Unico riconosce l'importanza fondamentale dell'imparzialità nello svolgimento della propria attività, dei Processi e dei Servizi, e si impegna ad identificare e indagare tutte le "aree di rischio" relative alla imparzialità ma anche quelle relative alla competenza, alla riservatezza, alla comunicazione, alla corretta gestione dei reclami e qualora ne venisse identificata qualche altra, si impegna a documentare e dimostrare come eliminare o minimizzare queste minacce.

In particolare, la Direzione si impegna a identificare e analizzare i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività erogate e a eliminarne tutte le cause potenziali identificate sia che provengano dall'interno della Società, sia dalle attività di altre persone esterne.

Al fine di erogare un servizio che trasmetta fiducia, Ecologylab ha realizzato un Sistema di Gestione adottando i principi ed i requisiti delle norme ISO 9001, ISO/IEC 17025.

Al fine di monitorare la potenziale minaccia all'imparzialità dovuta al fatto che le Persone, i Processi e i Servizi erogati siano la fonte di reddito, la Società ha elaborato ed applica una procedura documentata relativa all'Analisi dei Rischi delle attività svolte all'interno e di quelle esternalizzate, la dichiarazione di imparzialità del personale, un tariffario, nonché una Politica per gli sconti.

Al fine di ottenere e mantenere fiducia circa la percezione che le decisioni societarie non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa, tali decisioni si basano su evidenze oggettive di conformità o non conformità, ottenute in sede di esame delle Persone, Processi e Servizi da erogare.

Ecologylab, nella propria analisi dei rischi, al fine di mitigare le seguenti minacce all'imparzialità:

- minacce derivanti da interesse di natura economico/finanziaria;
- minacce da interessi propri;
- minacce derivanti da familiarità o fiducia;
- minacce derivanti da auto-valutazione;
- minacce derivanti da intimidazioni,

valuta periodicamente i rischi connessi, stimati come ammissibili, attraverso i seguenti e principali fattori:

- Politica e/o Contratti stipulati da chi ne ha la delega;
- Stabilità finanziaria;
- Statuto;
- Contatti commerciali e marketing;
- Contratti e incarichi con personale interno ed esterno;
- Contratti con Organismi di Valutazione (ACCREDIA) esterni;
- Reclami e/o ricorsi;
- Esito audit interni ed esterni.

- ***Principio della Competenza***

Per rilasciare risultati che ispirino fiducia, la società ha elaborato e applica procedure documentate per valutare la necessaria competenza del proprio personale interno ed esterno e per pianificare la loro formazione e l'aggiornamento.

- ***Principio della Trasparenza e Comunicazione***

Essendo la trasparenza un principio base per accrescere la fiducia circa l'integrità e la credibilità dei risultati analitici, Ecologylab assicura l'accesso al Cliente e divulga in tempo reale, principalmente attraverso il proprio sito ufficiale, le informazioni circa i suoi processi di reclamo, la documentazione, la propria politica.

- ***Principio della Riservatezza***

La società garantisce la riservatezza su ogni informazione di pertinenza delle Persone, Processi e servizi da erogare di cui viene a conoscenza, in quanto tutto il personale sia interno che esterno, sottoscrivendo, contrattualmente, un impegno alla "imparzialità/riservatezza/segretezza", si impegna ad improntare il suo comportamento oltre che sulla professionalità anche sulla lealtà e sulla buona fede, rispettando l'impegno di riservatezza su tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni di cui possa venire a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni in conformità alle leggi e norme applicabili in vigore.

- ***Principio della rapida ed efficace risposta ai reclami***

L'accesso alla procedura dei reclami è divulgato, attraverso il sito internet della società.
La rapida ed efficace risposta ai reclami costituisce un mezzo importante di protezione per la Società, per le Persone, Processi e Servizi e per i clienti contro errori, omissioni o comportamenti irrazionali.

POLITICA DEGLI SCONTI

Definiamo "politica di sconti" l'insieme delle regole e dei processi aziendali che determinano quando e quanto si può fare di sconto ad un determinato Cliente.

Solitamente la politica di sconti è all'interno della più vasta e importante "politica dei prezzi" che identifica una serie di regole, processi e procedure per definire ed applicare sul mercato il prezzo dei propri prodotti.

In realtà quanto più numerosi sono i prodotti o le linee di attività, le tipologie di Clienti e i concorrenti, tanto più complesse saranno la politica dei prezzi e quella degli sconti.

La determinazione del prezzo dipende dal fatturato, dalle vendite.

La determinazione del prezzo deriva da un processo decisionale che coinvolge diversi aspetti della gestione aziendale, dalla strategia e dal posizionamento competitivo, alla natura del servizio offerto, dalle caratteristiche della clientela, alle politiche dei concorrenti diretti ed indiretti.

Il prezzo stabilito tiene conto della copertura dei costi dell'attività eseguite per garantire il margine di profitto, tenendo anche in considerazione i prezzi dei concorrenti e quindi il livello competitivo del mercato.

Alla determinazione della tariffa, vengono presi in considerazione:

- costo del personale;
- costo delle apparecchiature;
- costo dei materiali di consumo.

Per quanto riguarda la politica degli sconti, si prevede una scontistica pari ad un massimo del 15% sul prezzo totale, basato sul tariffario Mod.PRO.07.08.

Nello specifico, la scontistica applicata sarà la seguente, se eventualmente richiesta:

- 15% Clientela da almeno 5 anni;
- 5% Clientela che richiede almeno 3 servizi analitici;

Le percentuali di sconto non possono essere cumulative.

La politica degli sconti è stata valutata e formulata applicando il principio di imparzialità, obiettività, riservatezza, in modo indipendente dal laboratorio esecutore delle analisi.

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nei singoli preventivi.

La Politica potrà subire modifiche, che saranno oggetto di revisione del presente documento, al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali e sarà comunque oggetto di verifica nell'ambito del Riesame periodico della Direzione.

E' responsabilità di RSQ di provvedere alla divulgazione del documento "Politica per la Qualità" ed alla sua affissione negli uffici del laboratorio.

Data 25/10/2024 Amministratore Unico (AU)

Presa visione il 03/02/2025