

La Politica per la Qualità dei Laboratori ITALCERTIFER è armonizzata con quanto esposto nella Missione di ITALCERTIFER S.p.A..

La Direzione dei Laboratori, avendo analizzato il contesto nel quale i Laboratori di Italcertifer si trovano ad operare ed i relativi fattori sia interni che esterni che influenzano il corretto e coerente svolgimento delle attività di laboratorio, ha individuato, e analizza costantemente, tutte le Parti Interessate rilevanti per la propria missione.

Al fine di operare in conformità ai requisiti richiesti dalle suddette Parti Interessate ed in considerazione dei propri obiettivi, ha predisposto, attua, mantiene attivo, e migliora sistematicamente un Sistema di Gestione per la Qualità ponendosi i seguenti obiettivi:

1. Porre il Cliente al centro delle attenzioni con la ricerca continua della sua soddisfazione riguardo ai servizi offerti dai Laboratori ITCF;
2. Collaborare e rispettare tutti i requisiti imposti dagli Organi di Controllo (quali ANSF, MIT; ACCREDIA);
3. Collaborare con gli Enti di Normazione, nazionali ed internazionali, e rispettare tutti i requisiti imposti da questi ultimi;
4. Collaborare e rispettare tutti i requisiti imposti dalla Proprietà, in particolare dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
5. Rappresentare sempre un'eccellenza nella panoramica di tutte le organizzazioni che, operando nel medesimo campo di attività dei Laboratori ITCF, possono essere considerati concorrenti;
6. Promuovere sinergie con le Università e con l'Industria per lo sviluppo di collaborazioni e Centri di Prove di eccellenza;
7. Assicurarsi che le attività del laboratorio siano strutturate, gestite ed effettuate in modo imparziale non permettendo che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura possano compromettere l'imparzialità dei Laboratori;
8. Trattare in modo riservato le informazioni ottenute o generate nel corso dell'effettuazione delle attività di laboratorio, ad eccezione delle informazioni che il cliente rende pubblicamente disponibili, o quando concordato fra il laboratorio e il cliente o richiesto per legge.

Per conseguire i suddetti obiettivi la Direzione dei Laboratori ITCF opera al fine di:

- ✓ Assicurare che tutte le attività siano svolte secondo le regole fissate dal proprio Sistema di Gestione riportato nel Manuale della Qualità dei Laboratori e nelle Procedure interne e secondo buona pratica professionale, siano esse svolte presso le sedi del laboratorio, che presso siti esterni o sedi mobili;
- ✓ Ricercando il miglioramento continuo sia nell'ambito delle attività già svolte dai Laboratori ITCF, che il costantemente l'ampliamento degli orizzonti;
- ✓ Mantenere sempre e comunque un elevato standard di qualità tecnica nell'effettuazione delle attività di laboratorio;
- ✓ Dotarsi di apparecchiature e strumentazione adeguate alle attività dei Laboratori al fine di garantire l'affidabilità delle prove svolte;
- ✓ Approvvigionarsi da fornitori qualificati che siano in grado di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti richiesti;
- ✓ Favorire il processo di comunicazione con il Cliente al fine di incrementare con continuità la capacità del Laboratorio di comprendere e soddisfare le sue esigenze;

- ✓ Valutare il grado di soddisfazione del cliente in merito ai servizi offerti a fronte delle attese; ed assicurare un adeguato e tempestivo trattamento delle eventuali manifestazioni di malcontento dovessero pervenire ai laboratori;
- ✓ Identificare su base continuativa i rischi per il corretto e coerente svolgimento delle proprie attività individuando le minacce e le opportunità derivanti dalle proprie attività, dalle proprie relazioni o dalle relazioni del proprio personale;
- ✓ individuare opportune azioni per eliminare/diminuire le minacce o intraprendere le opportunità rilevate e mantenere sotto controllo i risultati degli indici di monitoraggio individuati;
- ✓ Provvedere in maniera continua alla formazione/addestramento tecnico del proprio personale, soprattutto affiancando le nuove risorse con esperti di alto livello;
- ✓ Formare, sensibilizzare e sorvegliare il proprio personale (o chi opera per conto del laboratorio) circa le problematiche relative all'impegno di imparzialità, indipendenza ed integrità (anche nei riguardi delle attività di Certificazione ed Ispezione svolte da ITALCERTIFER), nonché all'obbligo di riservatezza e tutela dei diritti di proprietà dei Clienti;
- ✓ Sostenere la diffusione e l'aggiornamento della cultura per la qualità, con particolare attenzione ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e della norma UNI EN ISO 9001 ed ai requisiti degli Organismi di accreditamento e certificazione.
- ✓ Raccogliere informazioni di ritorno dal proprio personale e sostenere iniziative individuali che abbiano come obiettivo il miglioramento, favorendo così il coinvolgimento e la consapevolezza.

Tutto questo è possibile tramite un costante impegno da parte della Direzione e dei propri collaboratori a vigilare su l'attuazione di quanto sopra riportato.

In virtù di ciò, i Laboratori di Italcertifer S.p.A hanno, quindi, la piena responsabilità sulla gestione del corretto e coerente svolgimento delle attività di laboratorio e sul soddisfacimento dei suddetti obiettivi e requisiti, in particolare relativamente ai requisiti dei Clienti, delle Autorità in ambito regolamentato, di ACCREDIA e delle Organizzazioni che forniscono riconoscimenti.

Firenze, 19/02/2021  
La Direzione Laboratori ITALCERTIFER  
L. Bocciolini