



## Polityka Jakości Laboratorium

Wydana przez Kierownictwo Laboratorium Polityka Jakości zawiera określone deklaracje, a także strategiczne cele jakościowe, dotyczące kompetencji oraz spójności działania Laboratorium, stawiane na podstawie wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17025 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.

Podstawowym zadaniem Laboratorium jest świadczenie usług w zakresie pobierania próbek ścieków, wody (wody do spożycia, wody powierzchniowej), wody opadowej, roztopowej, osadów ściekowych, odpadów, nawozu organicznego oraz środka poprawiającego właściwości gleby na potrzeby PWiK w Suwałkach Sp. z o.o. oraz klientów zewnętrznych, zgodnie z obowiązującymi normami badawczymi, procedurami własnymi, wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi, wymaganiami organizacji stanowiących lub organizacji udzielających uznania.

Laboratorium wykonując powierzone zadania i mając świadomość wagi efektów swojej pracy, stawia przed sobą następujące cele strategiczne i zobowiązuje się do:

- przestrzegania dobrej praktyki profesjonalnej podczas wykonywania badań i uzyskiwania ważnych wyników, odpowiednich do zamierzonego zastosowania, w celu spełnienia oczekiwań Klientów,
- utrzymania wiarygodności Laboratorium,
- utrzymania statusu laboratorium akredytowanego przez Polskie Centrum Akredytacji (PCA),
- ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania oraz spójnego działania Laboratorium,
- posiadania kompetentnego personelu,
- utrzymania najwyższej świadczonych usług,
- dążenia do uzyskania zadowolenia Klienta i innych stron poprzez dokładne rozpoznanie, zrozumienie obecnych i przyszłych potrzeb Klienta,
- terminowego wywiązywania się z umów i zleceń, w sposób który spełnia oczekiwania Klientów.

### Wyznaczone cele Polityki Jakości Laboratorium realizuje poprzez:

- posiadanie odpowiednich zasobów do realizacji usług badawczych (personel, pomieszczenia, wyposażenie, spójność pomiarowa, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz),
- udokumentowaną realizację usług badawczych,
- identyfikację ryzyka i określenie szans, celem zwiększenia skuteczności systemu zarządzania,
- utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania zgodnie z wymaganiami normy odniesienia oraz aktualnych wydań dokumentów PCA dotyczących laboratoriów badawczych,
- zaangażowanie kierownictwa laboratorium w tworzenie warunków i motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kompetencji i umiejętności zawodowych, w tym kompetencji technicznych,
- potwierdzenie kompetencji Laboratorium i wiarygodności wykonywanych badań poprzez uczestnictwo w badaniach biegłości i porównaniach międzylaboratoryjnych organizowanych przez wyspecjalizowane jednostki,
- partnerskie kontakty z klientem, doskonalenie procesów komunikowania się, zapewniające satysfakcję oraz zadowolenie z wykonanych usług,
- sprawdzanie jakości nabywanych usług i dostaw, w tym usług szkoleniowych,
- dbałość o środowisko naturalne, właściwą gospodarkę odpadami,
- ochronę bezpieczeństwa i zdrowia pracowników,
- przestrzeganie przyjętej polityki cenowej dotyczącej wykonywanych usług,
- realizację auditów wewnętrznych,
- przeprowadzanie przeglądów systemu zarządzania, w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności
- gotowość do obiektywnego rozpatrzenia wszystkich zgłaszanych przez klientów i inne strony skarg oraz naprawienia wszystkich rzeczywistych błędów i nieprawidłowości.

Kierownictwo Laboratorium deklaruje, że dołoży wszelkich starań aby powyższa Polityka Jakości była w pełni realizowana. Personel Laboratorium zna i rozumie treść niniejszej polityki oraz zasady wynikające z obowiązującego systemu zarządzania. Wszyscy pracownicy Laboratorium mają dostęp do dokumentów opisujących system zarządzania i w sposób świadomy realizują wszystkie postanowienia. Personel współuczestniczy w doskonaleniu zarządzania laboratorium.

Suwałki, dnia: 09.06.2023

Prezes Zarządu

.....  
Prezes Zarządu PWiK w Suwałkach Sp. z o.o.