

## **Polityka Jakości Laboratorium Badawczego i Wzorcującego**

Nadrzędnym celem Polityki Jakości Laboratorium jest oferowanie i dostarczanie Klientom najwyższego poziomu świadczonych usług, aby Klienci, uznając kompetencje techniczne Laboratorium, mieli pełne zaufanie do rzetelności, bezstronności i profesjonalizmu wykonywania naszych prac, a uzyskane wyniki były niekwestionowane.

Ze względu na długoletnią i specyficzną działalność Laboratorium w dziedzinie badań i wzorcowania, nasi Klienci oczekują od nas spełnienia roli technicznego arbitra, obiektywnego określenia właściwości i cech charakterystycznych dla badanych obiektów i stwierdzenia wiarygodności cech metrologicznych przyrządów pomiarowych. Spełnienie tych oczekiwań Laboratorium realizuje poprzez:

- ustalenie zarządzania jakością zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018 jako główny element zarządzania Laboratorium,
- zarządzanie jakością przez wytyczone i aktualizowane cele jakościowe,
- stosowanie sprawdzonych metod badań i wzorcowania spełniających wymagania aktualizowanych dokumentów normatywnych,
- wykonywanie badań/wzorcowania, które spełniają oczekiwania Klienta poprzez dostarczanie wyników rzetelnych, wiarygodnych oraz użytecznych,
- ciągłe monitorowanie, dokumentowanie i analizowanie realizowanych usług oraz zadowolenia Klienta,
- zatrudnienie dostatecznej liczby Pracowników o kompetencjach niezbędnych do prowadzenia badań/wzorcowania, mających ściśle określony zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień, w tym do zapewnienia jakości, włączonych w system zarządzania wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018,
- podnoszenie kompetencji Personelu poprzez szkolenia w zakresie merytorycznym, jak i systemowym zgodnie z normą PN-EN ISO/IEC 17025:2018,
- stały rozwój bazy technicznej wyposażenia do badań i wzorcowania,
- przestrzeganie warunków i terminowe wywiązywanie się z umów,
- stałe zaangażowanie Kierownictwa Laboratorium w wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania wg PN-EN ISO/IEC 17025:2018 oraz ciągłe doskonalenie jego skuteczności,
- prowadzenie systematycznych przeglądów i ocen skuteczności działania systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo Laboratorium,
- zobowiązanie Kierownictwa Laboratorium do zapewnienia jakości badań i wzorcowania w usługach świadczonych Klientom,
- zobowiązanie Kierownictwa Laboratorium do zapewnienia dostępnych i możliwych w aktualnej sytuacji środków organizacyjnych, materialnych i personalnych niezbędnych do realizacji zadań wyznaczonych laboratorium,
- systematyczne monitorowanie zmian w uwarunkowaniach wewnętrznych i zewnętrznych Laboratorium,
- systematyczne identyfikowanie i analizowanie zagrożeń oraz podejmowanie niezbędnych działań w kierunku minimalizowania ryzyka,
- przestrzeganie zasady równości i dostępności w zakresie korzystania z naszych usług,
- realizowanie naszych usług w zakresie badań i wzorcowania w sposób bezstronny i niezależny, przy zachowaniu zasady poufności i praw własności Klienta oraz spójnego działania Laboratorium,
- sukcesywny rozwój i doskonalenie usług będące odpowiedzią na wymagania i oczekiwania rynku.

Polityka Jakości Laboratorium Badawczego i Wzorcującego „ZETOM” Katowice została zakomunikowana w całym Laboratorium i jest powszechnie dostępna dla Pracowników, jak i zainteresowanych Stron, a cały Personel Laboratorium zaznajomiony z dokumentacją dotyczącą jakości stosuje ją w swojej Pracy.

Prezes Zarządu

**FREZES ZARZĄDU**

*mgr inż. Edward Makiela*

Katowice, dnia 31 stycznia 2019 r.