



TCQ S.r.l. si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del cliente, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali, sviluppando il suo Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma UNI EN ISO 9001 e ISO/IEC 17025.

**TCQ s.r.l. intende:**

- Ottenere e mantenere l'accreditamento del Laboratorio.
- Aumentare il numero dei committenti mediante il miglioramento del servizio offerto, l'efficienza e l'efficacia del sistema organizzativo nel rispetto delle norme di riferimento e delle prescrizioni cogenti.
- Assicurare che le attività del Laboratorio siano svolte secondo la buona pratica professionale e le regole del Sistema di Gestione per la Qualità, come definite nel manuale.
- Migliorare continuamente la qualità delle attività del Laboratorio mediante il monitoraggio di un Ente accreditato.
- Fornire ai clienti un servizio di qualità monitorato e controllato perseguendo il miglioramento continuo, percepito attraverso:
  - la qualità delle prove e delle tarature e della formazione continua del personale laboratorio;
  - la qualità delle attività formative erogate.
- Aumentare il coinvolgimento del personale tramite la promozione di opportuni strumenti di motivazione.
- Mantenere il livello di qualità del servizio in modo da assicurare:
  - la conformità alla norma ISO/IEC 17025 relativamente alle attività di Laboratorio;
  - la conformità alla norma ISO 9001 relativamente alle attività di formazione erogata;
  - i risultati definiti da incertezze di misura dedicate ed accettabili per il metodo adottato in relazione alle capacità del Laboratorio;
  - il soddisfacimento della riferibilità delle misure agli standard nazionali ed internazionali;
  - la verifica del raggiungimento degli obiettivi attraverso l'esperienza e la professionalità del personale;
  - la continua soddisfazione del cliente.
- La riservatezza nella gestione delle informazioni proprietarie del cliente anche se ottenute da fonti diverse dal cliente stesso.
- Mantenere l'imparzialità di tutta l'organizzazione e delle risorse esterne coinvolte nel processo aziendale del servizio offerto, consapevole che rappresenta il principio fondamentale che deve essere garantito in quanto laboratorio di prova conformemente a quanto riportato nel documento della politica per l'imparzialità.

**Sviluppare e diffondere** la cultura della qualità e la politica definita, mediante incontri informativi e formativi, al fine di far crescere professionalmente il personale.

**Valutare** l'approccio al rischio e alle opportunità in maniera sistematica, accettando un basso livello di propensione al rischio per la qualità dei servizi erogati.

**Garantire** la piena conoscenza delle informazioni gestite e la valutazione della loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione degli adeguati livelli di protezione.

**Garantire** l'accesso sicuro alle informazioni, in modo da prevenire trattamenti non autorizzati o realizzati senza i diritti necessari, incluso l'accesso alla sede ed ai singoli locali aziendali a garanzia della sicurezza delle aree e degli asset presenti.

**Concentrare gli sforzi** nella continua ricerca della riduzione delle non conformità, dei tempi morti, del miglioramento continuo della qualità del prodotto e del servizio al cliente, per la sua soddisfazione nel rispetto dei requisiti stabiliti.

**Ricercare** una maggiore efficienza deve essere una costante attività dell'Organizzazione per il soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti.

Tale sforzo non deve però contrastare con il miglioramento continuo qualitativo delle nostre lavorazioni/prestazioni, dei servizi alla clientela e dell'efficacia del Laboratorio, riducendo quindi le attività non necessarie ed evitando sistematicamente ripetizioni e doppi controlli.



**Definire** le risorse necessarie ed il controllo della loro efficienza ed efficacia: umane, strutturali, gestionali, con lo stimolo di andare oltre al rispetto dei semplici requisiti della norma adottata.

Pianificare incontri per divulgare la politica e accertarne la comprensione; in primo piano vi è la risorsa umana, in particolare la sua partecipazione e la sua responsabilità; è necessario renderla consapevole di quali sono le aree di sua competenza e di dove focalizzare i suoi sforzi ed il suo tempo.

**Ricercare la soddisfazione del cliente** mediante:

- il rispetto degli impegni presi contrattualmente, in forma di requisiti specificati per il servizio offerto;
- la gestione di ogni incarico all'insegna della trasparenza, dell'impegno e della professionalità;
- l'agire sempre nel rispetto delle leggi vigenti.

**Sviluppare** in positivo il rapporto con i fornitori ed i partners, per stimolare la loro crescita e di riflesso la nostra.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate sono considerate determinanti per il proseguimento degli obiettivi primari della TCQ s.r.l. e sono coinvolte a vario grado nelle decisioni e strategie aziendali, secondo le competenze sviluppate e le responsabilità assegnate. Il personale è messo a conoscenza degli obiettivi e delle strategie messe in atto per il loro conseguimento attraverso riunioni periodiche e di condivisione.

La Direzione Generale della TCQ s.r.l. si impegna ad attuare ed a sostenere la politica esposta, a divulgarla in tutta l'organizzazione e a verificarne periodicamente il grado di attuazione attraverso le modalità e gli strumenti definiti nel manuale qualità.

La Direzione