

## **POLITYKA JAKOŚCI LABORATORIUM BADANIA ŚCIEKÓW**

Podstawowym zadaniem laboratorium jest *kompetentne* świadczenie usług w zakresie pobierania próbek ścieków, wód powierzchniowych, osadów ściekowych oraz wykonywanie badań tych próbek na potrzeby Wodociągów Białostockich 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.

### **CELE POLITYKI JAKOŚCI:**

- utrzymanie najwyższej jakości świadczonych usług i promowanie wiarygodności laboratorium,
- utrzymanie statusu laboratorium akredytowanego przez Polskie Centrum Akredytacji (PCA),
- świadczenie usług klientom poprzez dostarczanie ważnych wyników badań tzn. wyników odpowiednich do zamierzonego zastosowania (rzetelnych, wiarygodnych i użytecznych),
- zapewnienie klientom ochrony poufnych informacji i praw własności,
- utrzymanie uzyskanego zaufania klientów do poziomu jakości działalności laboratorium,
- stałe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania oraz spójne działanie laboratorium,
- posiadanie kompetentnego personelu i satysfakcja pracowników z wykonywanej pracy,
- dbałość o środowisko naturalne i bezpieczeństwo pracy,
- zwiększenie konkurencyjności w stosunku do innych laboratoriów środowiskowych, bez narażania jakości wykonywanych badań.

### **LABORATORIUM REALIZUJE CELE POLITYKI JAKOŚCI POPRZEZ:**

- wdrożenie i utrzymywanie systemu zarządzania zgodnego z normą PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 oraz dokumentami PCA dotyczącymi laboratoriów badawczych oraz dokumentacją systemową laboratorium,
- posiadanie odpowiednich zasobów do prowadzenia działalności laboratoryjnej (personel, pomieszczenia, wyposażenie, spójność pomiarowa, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz),
- dbałość w dokumentowaniu działalności laboratoryjnej,
- identyfikację ryzyka i określanie szans w celu zwiększenia skuteczności systemu zarządzania,
- zaangażowanie kierownictwa laboratorium w tworzenie warunków i motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych, w tym kompetencji technicznych,
- możliwość współuczestniczenia personelu w doskonaleniu systemu zarządzania laboratorium,
- partnerskie kontakty z klientem zapewniające satysfakcję i zadowolenie obu stron z wykonanych usług,
- doskonalenie procesów komunikowania się z klientami oraz wewnątrz laboratorium,
- gotowość do obiektywnego rozpatrywania wszystkich zgłaszanych przez klientów i inne strony skarg, do konsekwentnego i rzeczowego działania oraz naprawienia wszystkich rzeczywistych błędów i uchybień,
- właściwą gospodarkę odpadami,
- ochronę bezpieczeństwa i zdrowia pracowników,
- właściwą politykę cenową wykonywanych usług.

Personel laboratorium zna i rozumie treść niniejszej polityki oraz zasady wynikające z systemu zarządzania. Wszyscy pracownicy laboratorium mają dostęp do dokumentów opisujących system zarządzania i w sposób świadomy realizują wszystkie zawarte w nich postanowienia.

Kierownictwo laboratorium deklaruje, że dołoży wszelkich starań, aby powyższa Polityka Jakości była w pełni realizowana.

**KIEROWNIK DS. JAKOŚCI**  
**Edyta Zajkowska**

**PREZES ZARZĄDU**  
**Beata Wiśniewska**