

# POSLOVNIK O KVALITETU



Oznaka: PK/01

## POLITIKA KVALITETA ISPITNA LABORATORIJA

- Jasno opredjeljeni i usredsređeni na maksimalno zadovoljstvo svih naših sadašnjih i budućih klijenata, kontinuirano ćemo se pridržavati principa povjerljivosti, nepristrasnosti, nezavisnosti te poduzimati i provoditi usvojene mehanizme našeg sistema kvaliteta.
- Laboratorija svoje aktivnosti obavlja nepristrasno, te ni u jednom trenutku ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost. Laboratorija kontinuirano identifikuje rizike po svoju nepristrasnost, te ukoliko identifikuje rizik po nepristrasnost sposobna je da isti eliminiše ili svede rizik na minimum.
- Visoki kvalitet naših usluga se temelji, kako u ovom trenutku tako i u budućnosti, na praćenju i primjeni savremenih ispitnih metoda i opreme, kompetentnom osoblju i poštovanju pravila dobre laboratorijske prakse.
- Uvažavajući sve individualne vrijednosti našeg osoblja, te profesionalno primjenjujući naš sistem kvaliteta, kontinuirano obučavamo kadrove kako bi se održala kompetentnost osoblja laboratorije u realizaciji iskazanih zahtjeva i potreba klijenata.
- Sa našim klijentima i isporučiocima uspostavljamo profesionalni partnerski odnos, te kroz međusobnu saradnju i razmjenu iskustava, uvažavajući princip povjerljivosti, rješavamo eventualno nastale probleme i unapređujemo saradnju, sa ciljem što većeg zadovoljstva klijenta.
- Dobra interna i eksterna komunikacija je osnov za funkcionalno sprovođenje sistema kvaliteta zbog čega kontinuirano obezbjeđujemo dobre informatičke resurse i uspostavljamo efikasne tokove horizontalnog i vertikalnog internog komuniciranja svih uposlenih.
- Trajno smo opredjeljeni za uspostavljanje i primjenu sistema upravljanja kvalitetom, kao i poboljšanja u cilju što boljih rezultata rada.
- Opredjeljeni smo za rješavanje prigovora i žalbi primljenih od strane kupaca ili ostalih strana vezano za aktivnosti laboratorijskih ispitivanja sa ciljem utvrđivanja i otklanjanja njihovih uzroka.
- Laboratorija svoja ispitivanja izvodi u skladu sa objavljenim metodama i zahtjevima klijenata.
- Zarade našeg osoblja ne zavise od broja izvršenih ispitivanja niti od rezultata tih ispitivanja.
- Uspostavljanjem efikasnog nadzora nad svim ispitivanjima nastojimo preduprijeti pojavu neusaglašenosti.
- Interaktivnim djelovanjem unutar organizacije, i same organizacije sa klijentima, nastojimo naše opredjeljenje prenijeti na sve nivoe naše organizacije.
- Svi zaposleni su upoznati sa obimom i granicama svojih odgovornosti, politikom i ciljevima kvaliteta te dokumentima kvaliteta relevantnim za njihovo polje djelovanja.
- Stalno ispunjavanje zahtjeva standarda BAS EN ISO/IEC 17025:2018 i neprekidno poboljšavanje efektivnosti sistema upravljanja mora biti obaveza Rukovodstva laboratorije.

Za tumačenje ove politike odgovoran je direktor preduzeća i Rukovodilac laboratorije, a za njeno sprovođenje odgovorni su svi zaposleni u ovom sektoru.

Direktor:

U Sarajevu 07.09.2020.

