

POLITICA ESTRATTA DAL MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO di ACQUE SPA Revisione 20 del 19.03.2026

In conformità ai principi generali espressi nella Politica Integrata, l'obiettivo principale del Laboratorio di Acque SpA è il conseguimento della piena soddisfazione dei Clienti siano essi interni o esterni attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dei servizi erogati. Tale obiettivo viene perseguito tramite l'impegno della direzione e di tutto il personale del Laboratorio a:

- mantenere un sistema di gestione del laboratorio accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ampliando progressivamente il numero delle prove accreditate;
- mantenere l'efficienza operativa anche attraverso un unico laboratorio;
- mantenere alti i principi di imparzialità e riservatezza;
- tenere sotto controllo la competenza del personale;
- focalizzare l'attenzione su input ed output delle attività;
- offrire un servizio di analisi ai clienti interni ed esterni che sia affidabile e tempestivo;
- monitorare le caratteristiche analitiche delle acque destinate al consumo umano e reflue verificando i livelli definiti dalla legge e dai protocolli di autocontrollo concordati con le Autorità competenti in materia per il gestore Acque SpA;
- garantire lo svolgimento delle attività affidate ad Acque SpA dall'Autorità Idrica Toscana, in modo tale da assicurare all'utente piena e crescente soddisfazione;
- garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto della conformità legislativa;
- garantire l'affidabilità delle prove accreditate e dei relativi risultati;
- garantire l'affidabilità e l'imparzialità dei controlli sugli ingressi e le uscite dei depuratori che le autorità competenti hanno delegato ad Acque SpA;
- conseguire un risultato economico positivo, attraverso la riduzione dei costi di gestione.

Al fine di perseguire tali obiettivi, la direzione del laboratorio si impegna a:

- garantire la disponibilità e competenza di adeguate risorse umane, materiali ed economiche, anche attraverso la partecipazione di tutte le strutture interessate e la sensibilizzazione e il coinvolgimento costante dei fornitori di attività che hanno influenza sulla qualità del servizio reso dal laboratorio;
- individuare le strategie operative necessarie per il conseguimento degli obiettivi sopra definiti attraverso una attenta e continua analisi dei rischi e dei benefici con particolare riferimento ai rischi valutati come medi o presenti;
- a garantirne la proiezione, la diffusione e la consapevolezza all'interno e all'esterno di Acque SpA affinché tutte le risorse del Laboratorio e aziendali (nonché i terzi eventualmente coinvolti/interessati) partecipino, secondo le proprie competenze e responsabilità, al raggiungimento degli obiettivi definiti;
- a pianificare e attuare azioni per affrontare i rischi e le opportunità al fine di aumentare l'efficacia del sistema di gestione, ottenere risultati migliori e prevenire gli effetti negativi;
- a fare in modo che tutte le funzioni aziendali siano investite di pieni poteri e siano coinvolte al fine di raggiungere la qualità stabilita.

In particolare, la direzione del laboratorio delega:

- al Responsabile Sostenibilità e Certificazioni, identificato anche come Responsabile organizzativo dei processi, lo sviluppo del sistema qualità del laboratorio, conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, nonché il riesame periodico della relativa adeguatezza ed efficacia, sulla base dei dati derivanti da audit specifici e dal monitoraggio dei processi;
- al Responsabile Tecnico di Laboratorio e a tutto il personale del laboratorio, il controllo del rispetto e dell'applicazione di quanto definito nel sistema di gestione integrato e della qualità del laboratorio, nonché il conseguimento degli obiettivi stabiliti, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;
- a tutto il personale l'applicazione dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, i requisiti del cliente e delle parti interessate.

Attraverso le attività di supervisione e controllo svolte dai suddetti responsabili, la direzione garantisce che:

- sia applicato, mantenuto e migliorato continuamente, presso il laboratorio, un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e agli ulteriori requisiti fissati dall'ente di accreditamento, formalmente accreditato da ACCREDIA stesso;
- il sistema dell'accREDITAMENTO sia quanto più possibile integrato al sistema di gestione aziendale certificato

POLITICA ESTRATTA DAL MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO di ACQUE SPA Revisione 20 del 19.03.2026

- qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale, sicurezza stradale, energia e anticorruzione sviluppato secondo le norme UNI EN ISO 9001 – Qualità, UNI EN ISO 14001 - Ambiente, UNI EN ISO 45001 – Sicurezza e Salute dei Lavoratori, SA 8000 – Responsabilità Sociale, UNI PDR 125 – Parità di Genere; UNI ISO 39001 – Sicurezza stradale, UNI CEI EN ISO 50001 – Energia e UNI ISO 37001 - Anticorruzione;
- tutto il personale sia coinvolto nell'attività di prova e abbia familiarità con la documentazione di sistema;
 - tutto il personale coinvolto nell'attività di prova attui, nel proprio lavoro, le politiche e le procedure definite dal sistema di gestione; l'individuazione e l'applicazione di metodi di prova sia in grado di soddisfare le esigenze, implicite ed esplicite, dei Clienti interni ed esterni; l'esecuzione delle prove sia effettuata in conformità ai metodi prestabiliti e ai requisiti di Sistema applicabili, garantendo il rispetto delle eventuali ulteriori prescrizioni contrattuali definite con i clienti esterni (anche per quanto attiene a tempi e modalità di presentazione/trasmisione dei risultati di prova);
 - siano applicate procedure sistematiche per il controllo della qualità dei dati di prova;
 - sia favorito l'aggiornamento tecnologico e la corretta diffusione del know-how nell'ambito del laboratorio, garantendo l'applicazione delle migliori tecnologie possibili (quando economicamente compatibili);
 - sia assicurata la puntuale registrazione delle non conformità relative alle attività svolte dal laboratorio (o da fornitori con impatto sulle attività di laboratorio) e l'analisi delle relative cause, ai fini del miglioramento del sistema di gestione;
 - si dia attuazione alle azioni correttive previste per la rimozione delle cause individuate per le non conformità; si promuova la prevenzione delle non conformità, attraverso l'adozione di idonee Azioni preventive;
 - siano definiti, a garanzia di un adeguato livello di servizio offerto, indicatori di performance con relativi obiettivi di riferimento, relativi alle attività svolte dal laboratorio, garantendone il monitoraggio, il riesame sistematico e l'attuazione di specifiche azioni qualora non adeguati;
 - siano analizzate le prestazioni del laboratorio e le informazioni di ritorno dai clienti, al fine di individuare criticità e/o spunti per il miglioramento delle attività gestite;
 - siano sistematicamente verificati l'attuazione delle prescrizioni del sistema di gestione per l'accREDITamento, anche mediante l'esecuzione di eventuali audit presso il laboratorio, presso le altre unità aziendali coinvolte nonché presso i fornitori di attività che hanno influenza sulla qualità del servizio reso.

La direzione del laboratorio, in considerazione del ruolo di garanzia svolto dal laboratorio, si impegna a prevenire qualsiasi comportamento e/o attività che possa configurarsi come pressione, ingerenza o condizionamento indebito del personale addetto all'esecuzione dei prelievi e delle prove e si impegna a non intraprendere azioni che possano compromettere la fiducia nell'indipendenza di giudizio e nell'integrità del laboratorio, relativamente alle attività di prova svolte dallo stesso. La Politica suddetta viene riesaminata ad ogni riesame della direzione e ad ogni occasione di modifica di quanto esposto relativamente alla struttura del sistema di gestione, alle modifiche organizzative impattanti sul sistema, alle modifiche relative alla definizione degli obiettivi e delle strategie aziendali. La presente Politica, strumento con cui la direzione comunica anche l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti, quelli cogenti ed i regolamenti, viene condivisa e diffusa con la pubblicazione sulla intranet e sul sito internet di Acque SpA all'indirizzo www.acque.net.