



Dichiarazione della Politica per la Qualità dei Laboratori

MM Spa è storicamente espressione di una peculiare eccellenza nell'ingegneria civile. Grazie alla sua vocazione ad innovare ha saputo fare dell'esperienza maturata lo strumento principale per affrontare e superare nel tempo grandi sfide tecnologiche.

MM ha realizzato opere che hanno contribuito a rendere Milano una grande metropoli e ha esportato il suo know-how in Italia e all'estero con attività di progettazione e direzione lavori nel campo delle strutture e infrastrutture cittadine e territoriali.

La sua speciale competenza nella gestione di problematiche legate alle infrastrutture urbane e la sua capacità di coniugare competenze gestionali con finalità sociali l'hanno resa il soggetto ideale per il governo del Servizio Idrico Integrato della città di Milano.

Nello specifico **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato**, la cui sede operativa è sita in via Meda 44, 20141 Milano, ha come Mission, in aggiunta a quella aziendale e descritta nel documento **Politica per la Qualità**, la garanzia di una fornitura costante e continua di acqua potabile assicurando il controllo della qualità tramite i propri Laboratori che svolgono le attività di analisi secondo i criteri della qualità dettati dalle norme: UNI CEI EN ISO/IEC 17025, UNI EN ISO 9001 e dal documento ACCREDIA RT-08 quale fondamento per il controllo dei parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni di acqua destinata al consumo umano e di acqua di scarico.

La Mission di **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato**:

- l'acqua destinata al consumo umano è sottoposta ad un controllo quotidiano, l'attività del Laboratorio qualità e prodotto di MM permette di rilevare eventuali non conformità permettendo al Servizio Idrico Integrato – MM, di intervenire prontamente nell'eventualità in cui fosse necessario riportare la qualità dell'acqua in conformità alla normativa vigente.
- l'acqua raccolta negli scarichi fognari viene inviata ai tre depuratori della città, Milano San Rocco, Milano Nosedo e Peschiera Borromeo, per essere depurata e restituita all'ambiente per scopi agricoli. I Laboratori di Depurazione di Milano San Rocco e Milano Nosedo, verificano che nelle acque di scarico vengano eliminati inquinanti organici e inorganici tra cui i nutrienti, azoto e fosforo e i microrganismi potenzialmente nocivi per consentire il riutilizzo agricolo (uso irriguo) delle acque depurate.

Ne consegue l'assoluta necessità che le attività sopra menzionate siano svolte con un elevato livello di professionalità e ogni dichiarazione proveniente dai Laboratori di analisi di **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato**, sia basata su dati certi, attendibili e conseguiti in conformità ai requisiti normativi vigenti, in considerazione anche del ruolo di riferimento che, **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato**, ha nell'ambito del Comune di Milano.

MM - Divisione Servizio Idrico Integrato si impegna a:

- garantire ai propri utenti, quale livello minimo per le prove accreditate, un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e, ove applicabile, conforme a tutti i requisiti previsti dai documenti "ACCREDIA" quale organo di accreditamento competente, in rispetto delle altre politiche aziendali presenti, adottando un sistema di gestione volto a misurare la qualità delle prestazioni in relazione alle esigenze dei propri clienti e adottando, qualora necessario, le misure di correzione o applicazione di processi correttivi o con la definizione di specifici piani per la gestione del cambiamento.

MM Spa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu
info@pec.metropolitnamilane.se.it
www.mmspa.eu
www.milanoblu.com

Ingegneria
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu

Servizio Idrico
Via Meda 44
20141 Milano
TEL +39 02 84 771
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4
servizio.clienti@mmspa.eu
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

Casa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
N° VERDE CASA 800013191



- garantire uno standard elevato delle analisi dei Laboratori mediante l'utilizzo di dotazioni, con tecnologie moderne ed avanzate, adeguate ai requisiti dei Clienti, delle leggi, delle norme e dei metodi di prova e volte ad ottenere nel più breve tempo possibile i riscontri analitici.
- garantire e mantenere tutte le risorse necessarie per assicurare il raggiungimento di tutti gli obiettivi prefissati, ivi compresi il raggiungimento ed il rispetto dei requisiti dettati dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed ai requisiti cogenti del settore e per il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ stesso.
- garantire una qualità costante di erogazione del servizio svolto dai Laboratori, tramite verifica continua delle performance dei metodi di prova, rispetto del programma di tarature/manutenzioni delle dotazioni; divulgazione di documentazione tecnica e legislativa; anche attraverso un programma di formazione del personale per garantire un elevato livello di formazione, competenza e professionalità che viene mantenuto aggiornato e verificato.
- garantire un continuo riesame dell'analisi dei rischi al fine di identificare opportunità di miglioramento o potenziali criticità ed attuare azioni adeguate per far fronte ai rischi ed alle opportunità;
- coinvolgere direttamente il personale dei Laboratori (responsabile e non) attuando una politica di formazione e preparazione tecnica continua e di informazione e sensibilizzazione del personale sull'importanza del significato, dell'ottenimento e del mantenimento dell'accreditamento, ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, motivandolo nell'attività lavorativa attraverso la partecipazione a circuiti inter-laboratori nazionali ed internazionali per verificare il processo analitico svolto.
- ottimizzare i processi, dotandosi di indicatori di qualità e di performance che siano oggettivi e misurabili;
- verificare, anche attraverso Audit Interni programmati e/o straordinari, monitorare, riesaminare e migliorare il SGQ, finalizzato ad ottenere qualità e competenza nel servizio offerto, rivalutando i fattori esterni ed interni che possono influenzare le prestazioni e l'efficacia del SGQ, nonché i rischi per **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato** e a considerare come opportunità di miglioramento le non conformità e le segnalazioni interne ed esterne;
- non influenzare o a condizionare l'attività tecnica e il giudizio del personale dei Laboratori di MM, convinta che l'indipendenza e l'imparzialità del personale costituiscano requisito essenziale per la qualità del servizio, in particolare, in relazione alle attività dei Laboratori, connesse alle altre funzioni di MM, di cui i Laboratori fanno parte, pertanto la Direzione coinvolge costantemente il personale nel SGQ per evitare che il personale sia coinvolto in attività che potrebbero influire sull'imparzialità e sulla competenza del loro operato.
- comunicare e far comprendere al personale i contenuti e l'importanza della politica per la qualità;
- pubblicizzare e rendere note al pubblico le prove per cui tale riconoscimento è stato concesso.

Il raggiungimento degli obiettivi della politica per la qualità permetterà ai Laboratori di **MM - Divisione Servizio Idrico Integrato** di poter offrire un servizio che trova il suo fondamento nell'esecuzione di prove ripetibili, accurate e con le sensibilità più basse possibili.

Milano, 17 Gennaio 2020

Andrea Aliscioni
Direttore Divisione Servizio Idrico Integrato

Stefano Cetti
Direttore Generale