

	Sistema di Gestione per la Qualità	M 5.3.02
	Modulo	Rev.5 del 24.11.2018
	POLITICA DELLA QUALITA'	Pagina 1 di 1

La Direzione Aziendale, con la collaborazione del Responsabile di Laboratorio, ha definito la politica aziendale, la diffonde ai tutti i livelli aziendali, ne verifica la comprensione e la sottopone a riesame periodico per verificarne l'attualità.

La Politica Aziendale:

- pone al primo posto le aspettative del Cliente e s'impegna a raggiungere la sua piena soddisfazione.
- pone attenzione ad evitare il coinvolgimento in attività che possano ridurre la fiducia nella sua competenza, imparzialità, capacità di giudizio ed integrità professionale.

L'obiettivo da raggiungere è fidelizzare e incrementare il numero dei Clienti attraverso la ricerca della soddisfazione dei Clienti stessi, che si concretizza nel rispetto delle specifiche contrattuali, nel raggiungimento delle aspettative implicite e nella riduzione dei reclami.

A tal fine gli strumenti che possono essere utilizzati per misurare la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Raccolta di tipo attivo
- Raccolta di tipo passivo

La raccolta di tipo attivo è utilizzata secondo indicazioni della Direzione Aziendale ed è pianificata in sede di riesame da parte della Direzione.

La raccolta di tipo passivo è effettuata in occasione del riesame da parte della Direzione e secondo le frequenze in esso stabilite e si basa su: andamento del fatturato, fidelizzazione dei clienti, andamento dei reclami, etc..

La misura della soddisfazione del cliente costituisce uno degli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato anche attraverso SEGAMM che quotidianamente ha il contatto con il cliente, mediante il monitoraggio delle note che il cliente comunica anche verbalmente.

La soddisfazione del cliente viene valutata anche in base ai reclami del cliente.

La Società si prefigge il raggiungimento della soddisfazione di ACCREDIA quale organismo di accreditamento

➤ La Società si prefigge l'impegno al rispetto dei requisiti cogenti
 ➤ La Società si prefigge inoltre di garantire l'efficiente gestione dei processi e promuovere il miglioramento continuo:

- attraverso l'impegno ad una buona pratica professionale, la qualità delle prove e delle tarature;
- attraverso il coinvolgimento di tutti gli addetti aziendali e a tal fine:
 - il personale deve acquisire le specifiche competenze e deve essere valutato periodicamente;
 - il personale deve essere coinvolto nelle attività aziendali;
 - deve essere formato per un miglioramento professionale volto all'effettiva crescita
 - ogni addetto dell'Azienda deve considerare il reparto a valle come "proprio Cliente" e deve impegnarsi ad operare in modo da favorirne il lavoro;
 - tutti gli addetti devono trasmettere ai Clienti della società l'immagine di un'azienda impegnata a raggiungere l'eccellenza;
- garantendo la completa e continua applicazione del Sistema di Qualità aziendale in conformità alla ISO/IEC 17025 e ISO 9001 e con l'obiettivo di ottenere e mantenere l'accreditamento ACCREDIA;
- attuando le opportune azioni correttive e preventive.

I risultati del processo di miglioramento devono essere misurabili numericamente, con l'obiettivo di:

- ridurre il numero di non conformità;
- raggiungere gli specifici obiettivi previsti dal piano di miglioramento annuale.

Il documento che riporta la politica aziendale è affisso in azienda.

La Direzione Aziendale