

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di Vero Medical Srl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno. La soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La Soddisfazione del Cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Vero Medical Srl. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata Soddisfazione del Cliente.

Gli obiettivi che Vero Medical Srl si pone sono:

- ❑ il **miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, attraverso l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ la **soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)** attraverso il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami, l'elevato livello di soddisfazione degli accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ il **rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- ❑ la **cura della comunicazione verso il cliente**;
- ❑ l'**assistenza al cliente**;
- ❑ l'**adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ❑ il **rispetto degli standard qualitativi e regolamentari richiesti**;
- ❑ l'attuazione di una strategia di **informazione, formazione e addestramento** del personale mirata ad incrementare il grado di conoscenza generale e la specifica professionalità di ciascuna figura all'interno dell'organizzazione per lo svolgimento dei loro compiti;
- ❑ l'attuazione il **coinvolgimento** e la **partecipazione** di tutta la struttura aziendale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, per il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- ❑ il **soddisfacimento dei requisiti** applicabili ed il mantenimento dell'**efficacia** del Sistema Qualità;
- ❑ il **miglioramento continuo** del Sistema Qualità;
- ❑ il **rispetto di tutte le prescrizioni** di legge e alle altre prescrizioni applicabili alle attività aziendali.

In particolare gli obiettivi che Vero Medical Srl si pone sono:

- ❑ definire e pianificare opportuni **obiettivi per la Qualità**;

- ❑ il corretto mantenimento e l'ulteriore sviluppo del Sistema di Gestione con il **continuo monitoraggio e verifica** delle attività svolte e dei risultati raggiunti rispetto alla qualità del prodotto/servizio fornito, alla soddisfazione del cliente ed agli obiettivi prefissati;
- ❑ **la ricerca di nuovi prodotti da inserire nel catalogo aziendale;**
- ❑ **la ridefinizione degli obiettivi** posti con **gli indicatori aziendali** in funzione dei dati storici raccolti.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Soddisfazione del Cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo, mantenendo sempre una grande attenzione alla Salute e Sicurezza dei lavoratori che compongono l'organizzazione.

*Trieste, 2 marzo 2020*

*La Direzione*