

La direzione della **MEDINLAB S.r.l.** è responsabile dell'attuazione del Sistema di Gestione di Qualità. Il sistema sviluppato dalla **MEDINLAB S.r.l.** ha l'obiettivo di essere conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e si impegna a perseguire una politica che pone al centro la Qualità e l'Efficienza dei servizi offerti.

L'azienda ha incrementato nel corso degli anni la tipologia dei servizi offerti, che oggi prevedono:

- ✚ **Commercializzazione di apparecchiature, arredi e materiali di consumo chimico-analitici e chimico clinici per aziende, enti pubblici, laboratori privati ed istituzioni scolastiche;**
- ✚ **Commercializzazione di prodotti hardware e software;**
- ✚ **Servizi di consulenza e assistenza tecnica per prodotti hardware e software.**

Applicando un modello di gestione Qualità, ci proponiamo di dare ai nostri Clienti un'ulteriore garanzia sui nostri servizi, e di coinvolgere tutti i collaboratori di **MEDINLAB** nel percorso di miglioramento continuo e nel raggiungimento della massima soddisfazione dei nostri Clienti, con una costante attenzione agli aspetti ambientali.

La soddisfazione del Cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti, il costante ascolto dei bisogni impliciti ed espliciti dello stesso e l'elaborazione interna di soluzioni efficienti ed efficaci. Il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale è sempre il nostro obiettivo di base, e cerchiamo di dare un valore aggiunto al nostro servizio che il Cliente possa apprezzare per successive riconferme.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo di **MEDINLAB**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*. Il Cliente è oggetto di analisi dei bisogni e di attenzioni costanti che si traducono in miglioramento dell'ascolto, della comunicazione e della formazione volta alla crescita professionale.

Gli obiettivi che si pone la **MEDINLAB S.r.l.** sono sempre:

- ❑ **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei Clienti e del volume d'affari, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **La soddisfazione delle parti interessate (azionisti, Clienti, utenti, dipendenti, fornitori, enti)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello

occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione delle parti interessate, 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;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della *customer satisfaction* dei Clienti e l'analisi dei reclami)

- **Lo sviluppo della formazione e dell'addestramento di tutti coloro che lavorano per l'organizzazione;**

(Tutte le risorse devono essere formate al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti e capace di essere efficace sul mercato, rendendo la *customer satisfaction* il fattore differenziante in un sistema fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

**Sassari 28/02/2024**

**La Direzione**

