



Politica della Qualità

La Politica della Qualità dell'Azienda SEROM si traduce nella volontà di perseguire specifici obiettivi, raggiungibili soltanto con l'azione congiunta e integrata di tutte le funzioni aziendali, attraverso la coerenza globale degli obiettivi d'ogni area.

La rispondenza alle esigenze del cliente e l'attenzione focalizzata alla sua soddisfazione è l'attività a cui SEROM presta maggiore impegno.

La rispondenza alle esigenze del cliente si traduce nell'individuare e convertire in requisiti le esigenze esplicite ed implicite del Cliente stesso.

In questo senso SEROM presta la massima attenzione e la dovuta trasparenza alla metodologia attuata per gestire fondamentali sviluppi/tematiche aziendali come:

- Tenere sotto controllo le attività date in outsourcing così da avere un riscontro effettivo degli agenti e dei concessionari.
- Prestare la giusta attenzione alle attività di supporto chirurgico passivo ed attività post vendita.
- Prestare maggiore attenzione al feedback per valutare le aspettative dei clienti e i problemi da essi percepiti.

Questi sviluppi saranno fondamentali e contribuiranno a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Pianificare e gestire i processi aziendali al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza;
- Trovare rapidamente soluzioni ai problemi del committente garantendo efficacia, tempestività ed efficienza nell'ottica del continuo miglioramento;
- Rispettare le leggi in vigore e la normativa contrattuale;
- Impegnarsi a rendere disponibili i documenti di registrazione della qualità;
- Utilizzare le informazioni di ritorno dagli utenti per migliorare continuamente la Qualità delle prestazioni dell'azienda.

La formazione delle risorse è alla base delle attività per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti.

Per questo motivo alla formazione del personale, alla sua motivazione ed alla disponibilità di risorse adeguate viene data primaria importanza.



La formazione delle risorse umane si basa essenzialmente su:

- Conoscenza dei prodotti per le attività di vendita e per l'assistenza chirurgica passiva;
- la cultura (come cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- l'atteggiamento (come approccio nei confronti della Qualità e delle relazioni interpersonali);
- la professionalità (come conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- l'azione (come capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia).

A supporto di tutto ciò, ha grande importanza per la SEROM il mantenimento dei rapporti con i fornitori qualificati, quindi anche questo aspetto si traduce in un obiettivo da perseguire.

La nostra strategia si identifica nel fondamentale miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il miglioramento del servizio di vendita offerto, dei processi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la prevenzione degli errori, ottenendo, in tal modo, la riduzione dei costi e la piena soddisfazione dei nostri clienti.

Il Sistema di Gestione attuato, armonizzato secondo lo spirito della norma UNI EN ISO 9001:2015, è lo strumento necessario per garantire il raggiungimento degli obiettivi da noi prefissati.

La Direzione nomina il Responsabile per l'Alta Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità e gli conferisce autorità e mezzi per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione favorisce l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità e si adopera affinché i principi della qualità totale, contenuti nel Manuale, procedure ed istruzioni siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori.

La Direzione