

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

La misura del successo dell'Azienda è legata alla soddisfazione del Cliente e si basa sulla capacità di capire ed anticipare le sue necessità e di offrire un servizio che incontri non solo le sue esigenze esplicite, ma anche e soprattutto i suoi bisogni latenti.

Per garantire ciò, l'organizzazione di Medial International srl si impegna a mettere in atto un efficace Sistema Gestione Qualità, col fine dell'ottenimento di una chiara comprensione delle richieste relative agli impegni di lavoro assunti, del positivo completamento dell'incarico al primo tentativo o delle necessarie attivazioni al fine di modificare le richieste non valide o non eseguibili.

La Politica per la Qualità della Società indirizza i seguenti aspetti:

### **Verso il Cliente/Mercato**

- comprendere le esigenze dei Clienti per fornire loro prodotti e servizi che rispondano pienamente alle loro esigenze, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti
- comprendere gli indirizzi del mercato per rilevare il posizionamento competitivo di Medial International srl e, per cogliere tutte le opportunità che questo offre per mantenere o migliorare la quota di mercato in cui opera
- fornire prodotti/servizi di elevata qualità, con alto rapporto prestazioni/prezzo

### **Verso il Personale**

- mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento
- assicurare l'addestramento e formazione onde garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo professionale
- sviluppare una cultura orientata alla qualità ed al continuo miglioramento
- assicurare un ambiente di lavoro idoneo e rispettoso delle norme in vigore

### **Verso l'efficacia ed efficienza dei processi interni**

- sviluppare e mantenere un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi
- identificare gli indicatori della qualità che recepiscano i parametri di valutazione e le priorità dei Clienti, nonché le aree oggetto di indirizzo strategico aziendale

### **Verso la Comunità**

- essere sensibili verso gli aspetti sociali, ambientali, giuridici della comunità in cui si opera

Al fine di raggiungere i suddetti obiettivi è stato definito un Sistema Gestione Qualità conforme alla normativa : **UNI EN ISO 9001:2015**

Affinché tale politica sia tradotta in fatti concreti è necessario che sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali. La Politica per la Qualità è oggetto del riesame della Direzione e costituisce il riferimento per la definizione annuale degli obiettivi per la qualità formalizzati nei Piani di miglioramento. In questa sede, la direzione verifica il raggiungimento degli obiettivi e la validità della Politica stessa.

Direzione Generale

Mod. Politica qualità

Rev. 0

Data: 01/09/16

## **POLITIQUE QUALITÉ**

Le succès de Medial International est lié à la satisfaction des Clients. Cela repose sur la capacité de comprendre et d'anticiper ses besoins et d'offrir un service qui répond non seulement à ses besoins explicites, mais aussi et surtout à ses besoins latents.

Pour atteindre cet objectif, Medial International srl s'engage à mettre en place un Système de Gestion de la Qualité efficace, afin de bien comprendre les demandes concernant les engagements contractés, de mener à bien sa mission à la première tentative ou activer les procédures nécessaires à la modification des requêtes invalides ou non exécutables.

La politique qualité de l'entreprise aborde les aspects suivants :

### **Vers le Client/Marché**

- Comprendre les besoins des clients pour leur fournir des produits et services qui répondent pleinement à leurs besoins, en vérifiant les niveaux de satisfaction atteints
- Comprendre les orientations du marché pour détecter le positionnement concurrentiel de Medial International srl et saisir toutes les opportunités qu'il offre pour maintenir ou améliorer la part de marché dans laquelle elle opère
- Fournir des produits / services de haute qualité avec un rapport performances / prix élevé

### **Vers le Personnel**

- Maintenir un haut niveau de motivation, de responsabilité et d'engagement du personnel
- Assurer la formation pour garantir les niveaux de compétence et de développement professionnel nécessaires
- Développer une culture de la qualité et de l'amélioration continue
- Assurer un environnement de travail adapté et conforme à la réglementation en vigueur

### **Vers l'efficacité et l'efficience des processus internes**

- Développer et maintenir un système de contrôle de processus visant à prévenir les problèmes et à les détecter et les résoudre rapidement
- Identifier les indicateurs de qualité intégrant les paramètres d'évaluation et les priorités des clients, ainsi que les domaines soumis à l'orientation stratégique de l'entreprise

### **Vers communauté**

- être sensible aux aspects sociaux, environnementaux et juridiques de la communauté dans laquelle on évolue

Afin d'atteindre les objectifs susmentionnés, un système de gestion de la qualité a été défini conformément à la réglementation : **UNI EN ISO 9001: 2015**

Pour que cette politique se traduise en faits concrets, elle doit être comprise, mise en œuvre et soutenue à tous les niveaux de l'entreprise. La politique qualité est sujette à une revue de Direction et constitue la référence pour la définition annuelle d'objectifs qualité formalisés dans les plans d'amélioration. Ici, la direction vérifie la réalisation des objectifs et la validité de la politique elle-même.

Direction générale

Mod. Politica qualità

Rev. 0

Data: 01/09/16

## QUALITY POLICY STATEMENT

Medial International's success is based on Customer Satisfaction. It consists in understanding and anticipating clients' demands and in offering products and services that meet their explicit and unfulfilled needs.

This is achieved through the adoption of a Quality Management System (QMS) integrated in the company business processes. Medial International's Quality Policy also aims at obtaining a clear understanding of the requirement linked to work commitments; a positive fulfillment of every issue at the first call; responsiveness to modify the invalid or non-executable requests.

Medial International sets the following points as the Company's Quality Policy cornerstones:

### **Customers/Market:**

- understanding clients' needs in order to offer them with products and services capable of fully meeting their expectations, check the satisfaction levels achieved by the Company;
- capturing ongoing market trends, detect the Company's competitive positioning, take advantage of new business opportunities to maintain or increase the market share;
- offering high quality products/services with high price-performance ratio;

### **Employees:**

- ensure high motivation level, empowerment and involvement among team members;
- invest in trainings to boost employees' competencies for greater performance and professional development
- develop a quality-oriented culture, aimed at constant improvement
- maintain a suitable and stimulating work environment, in compliance with laws and regulations

### **Efficiency and effectiveness of the internal processes**

- develop and maintain a suitable process control system, geared to prevent risks as well as identify and solve problems;
- identify quality indicators, benchmarks, client's priorities as well as areas submitted to the Company strategic policy.

### **Community**

- pay attention to social, environmental, legal issues and be sensitive toward the local community

In order to achieve the above-mentioned targets, Medial International has introduced a Quality Management System certified under: **UNI EN ISO 9001:2015**

In order to put this Policy in place, it must be fully understood, implemented and supported at all company levels. This Company's Quality Policy is subject to management review and provides orientation to annual definition of quality objectives, defined in the improvement plans. Here, the Management checks the achievement of the above goals and the validity of the policy itself.

The management

Mod. Quality Policy Statement

Rev. 0

Data: 01/09/16