

La Direzione di AKERN S.r.l. si impegna a perseguire una politica aziendale che pone al centro delle attività il **cliente** attraverso la progettazione e realizzazione di prodotti di alta qualità caratterizzati da un elevato contenuto tecnologico ed elevate prestazioni, elementi essenziali nello sviluppo della strategia aziendale.

In particolare, la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della AKERN S.r.l. perciò è importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*.

Gli obiettivi generali che si pone AKERN S.r.l. sono:

- **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione scientifica sul mercato**, differenziandosi rispetto alla concorrenza per qualità, prestazioni, etica e perseguendo: l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda in Europa ed ingresso in nuove aree di mercato;
- **La soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o assente) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei Clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- **Mantenere sempre aggiornati allo stato dell'arte la validazione clinica della bio-impedenza le caratteristiche software di tutti i dispositivi medici** (riesame della validazione clinica);
- **Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **La cura della comunicazione verso il cliente;**
- **L'assistenza al cliente;**
- **Il miglioramento continuo dell'organizzazione.**

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della *customer satisfaction* dei clienti e l'analisi dei reclami.

- **Mantenere e migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione per la Qualità** fornendo le risorse e i mezzi necessari ad assicurare il suo efficace funzionamento;
- **L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente** che sarà perseguita attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Il raggiungimento e mantenimento degli obiettivi sarà costantemente perseguito anche 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 *customer satisfaction* il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

AKERN S.r.l. si impegna inoltre:

- Aumentare l'efficienza dei processi, attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni;
- Garantire un elevato standard produttivo;
- Valorizzare le risorse umane attraverso la crescita della loro competenza e migliorare la potenzialità interna dell'azienda attraverso il coinvolgimento, la motivazione e la sensibilizzazione di tutti i collaboratori;
- Mantenere un ambiente di lavoro stimolante e che favorisca il lavoro in team;
- Gestire le attività aziendali in maniera conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 13485 ricercando il miglioramento continuo di tutti i processi e la conformità alla Direttiva Medica e la normativa cogente applicabile.
- Stabilire e mantenere aggiornato un "piano strategico", nel quale sono definiti gli obiettivi da raggiungere.

La Direzione di AKERN S.r.l. si assume la responsabilità di diffondere e sostenere, con le risorse ed i mezzi più opportuni, la presente Politica per la Qualità chiarendo e assegnando ad ogni collaboratore specifiche responsabilità per la sua attuazione.

Pontassieve (FI), 30 Agosto 2018

La Direzione

