



# Bio Chem S.r.l.

Regulatory Affairs

## Politica della qualità

*La direzione della BIO CHEM SRL si impegna ad individuare e perseguire una politica che soddisfi le esigenze di mercato ed espresse dai Clienti, al fine di garantire un servizio nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili.*

*La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.*

*Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della BIO CHEM SRL. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni ed alle sue aspettative e creare un'elevata customer satisfaction.*

*La Bio Chem Srl, pur nei limiti imposti dalla piccola dimensione dell'organizzazione in termini strutturali ed organizzativi, è impegnata a tradurre la propria missione in un insieme di obiettivi aziendali per la qualità:*

- ☞ **Il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;** utile e necessario per poter far conoscere in maniera adeguata ai potenziali clienti la capacità di fornire in modo affidabile servizi di qualità sempre migliore coerentemente con la propria missione;
- ☞ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato,** e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale della Bio Chem ed ingresso in nuove aree di mercato;
- ☞ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)** la massima collaborazione con tutte le parti interessate, nella convinzione che rapporti di reciproco beneficio possano migliorare la capacità di creare valore per i clienti,;
- ☞ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;** assicurando che i termini contrattuali siano soddisfatti in base alla normativa vigente, ai regolamenti, agli accordi operativi ed ai requisiti di servizio;
- ☞ **la cura della comunicazione verso il cliente;** Bio Chem instaura con i clienti un continuo scambio di informazioni in modo da realizzare e fornire un servizio che garantisca la soddisfazione delle loro esigenze e soluzione dei loro problemi;
- ☞ **l'assistenza al cliente;** nella convinzione che un elevato livello di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti possa sempre tradursi in una migliore immagine aziendale sul mercato;
- ☞ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente,** che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori i quali, sempre caratterizzati da un elevato livello di professionalità e di competenza, operano nelle diverse regioni d'Italia ricoprendo ruoli di responsabilità e fornendo servizi e prodotti innovativi ed altamente specializzati (eCDT);

NAPOLI - Via Gabriele Jannelli, 586 - 80131 - Tel. 081 7502462 - Fax 081 6051971

MILANO - Via Vincenzo Monti, 8 - 20123 - Tel. 02 46712565 - Fax 02 93664149

ROMA - Via G. Ribotta ,11 - 00166 - Tel. 06 92956513 - Fax 06 23328552

E-mail: [regulatory@biochemsrl.com](mailto:regulatory@biochemsrl.com) [www.biochemsrl.com](http://www.biochemsrl.com)

P.I. 07625110635



Azienda certificata ISO 9001/2015 per i servizi regolatori - Certificato n°21746/10/S





**Bio Chem S.r.l.**

Regulatory Affairs

- ☞ **Il rispetto della legislazione vigente, compresa la normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.**  
*La Direzione crede fermamente che lavorare in Qualità e Sicurezza costituisca un elemento imprescindibile per garantire e promuovere la soddisfazione e il benessere del lavoratore, del Cliente e delle parti interessate. In considerazione dell'emergenza COVID-19, è stato adottato un protocollo ad hoc finalizzato ad una organizzazione del lavoro in sicurezza per tutte le parti interessate;*
- ☞ **L'evoluzione del contesto esterno ed interno che orienta la politica e le scelte strategiche dell'organizzazione.**

*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.*

*Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e comunicati a tutto il personale dipendente.*

*La norma UNI EN ISO 9001:2015 è un valido strumento per garantire in maniera efficace la qualità dei prodotti e servizi forniti, anche nel campo di quelli informatici e per comprendere, in modo sempre più approfondito, i bisogni del mercato, dei clienti e le aspettative di tutte le parti interessate, attraverso l'analisi del contesto.*

*La Direzione di Bio Chem verifica periodicamente che la politica per la qualità sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione, stabilendo il piano degli obiettivi aziendali di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente.*

Data, 23/07/2020

**L'amministratore Unico**

Napoli – Milano – Roma



Azienda certificata ISO 9001/2008 per i servizi regolatori - Certificato n°21746/10/S

