


| | | | |
|---|--|--|-------------|
|  | ORDINE INTERPROVINCIALE DEI CHIMICI DELLA LOMBARDIA | Data di emissione: 30/03/07 | |
| | Politica della Qualità | Revisione n°: 01 | pag. 1 di 1 |

L'Ordine Interprovinciale dei Chimici della Lombardia attraverso i suoi Organi Istituzionali, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente ovvero il proprio Iscritto.

La soddisfazione del Cliente/Isritto viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando i processi stessi.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni eventualmente anche attivando indagini di customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'Ordine Interprovinciale dei Chimici della Lombardia sono:

1. la valorizzazione del ruolo del Chimico e il miglioramento dell'immagine dell'Ordine
2. il rispetto di quanto derivante dal Codice deontologico
3. la cura della comunicazione verso il Cliente/Isritto;
4. l'assistenza al Cliente/Isritto anche attraverso la promozione di iniziative a favore degli Stessi, eventi formativi, accordi con Enti, Istituzioni od Organizzazioni pubbliche e private oltre che con altri Ordini Professionali,
5. la relazione con i media, le università e le associazioni industriali.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso l'analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti che perverranno da parte dei Clienti/Isritti oltre che con eventuali rilevazioni della *customer satisfaction*.

L'Ordine Interprovinciale dei Chimici della Lombardia si impegna a partecipare la propria "Politica della Qualità" a tutti gli Isritti avvalendosi di tutti i mezzi comunicativi di cui dispone.