

POLITICA per la QUALITÀ, per l'AMBIENTE e per i CENTRI CONTATTO CLIENTE

NE-T by TELERETE NORDEST, nell'ambito delle strategie aziendali adottate, rinnovano la volontà di perseguire, a garanzia del loro sviluppo, una buona **soddisfazione dei Clienti**, condizione indispensabile per raggiungere traguardi ambiziosi di fatturato, redditività ed immagine.

La gestione della Politica della Qualità applicata da NE-T by TELERETE NORDEST si basa, inoltre, sul concetto del **miglioramento continuo**, attuato con l'ausilio derivato dall'elaborazione della documentazione della politica stessa, comprensiva degli obiettivi e degli impegni per la qualità, nonché l'assicurazione che essa sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali compresi i nuovi assunti.

Nel perseguimento di tali obiettivi, NE-T by TELERETE NORDEST opera secondo strategie indirizzate ai seguenti aspetti:

Verso i Clienti/utenti finali

- Seguire l'andamento del mercato ed analizzarne i mutamenti, al fine di fornire al Cliente le soluzioni più adeguate e innovative;
- Aumentare l'efficienza e la flessibilità nella gestione dei servizi, attraverso il controllo dei processi;
- Garantire il miglioramento continuo sulla qualità del servizio/prodotto;
- Promuovere iniziative volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione dei clienti e degli utenti finali anche attraverso il raggiungimento degli SLA di servizio;
- Ricercare e mantenere un livello di aggiornamento costante in merito agli ambiti normativi e di competenze specifiche che possono conferire benefici in termini di efficacia ed efficienza dei prodotti e servizi offerti;
- Recepire e comprendere i requisiti e le aspettative del cliente per fornire servizi che rispondano pienamente alle loro esigenze e a quelle di mercato;
- Verificare la soddisfazione delle aspettative dei Clienti;
- Monitorare i livelli di soddisfazione raggiunti, attraverso una continua attività di relazione e ascolto;
- Garantire l'applicazione e il rispetto del Codice etico interno e degli stessi clienti.

Verso le Risorse Umane

- Riconoscere al personale il ruolo di risorsa fondamentale per l'azienda, incentivandone la formazione tecnica, la motivazione e la condivisione degli obiettivi aziendali, la crescita professionale con l'affidamento di sempre maggiori responsabilità gratificanti;
- Favorire la diffusione di una cultura orientata alla qualità e alla ricerca del miglioramento continuo;
- Garantire che il processo di formazione risponda alle esigenze richieste dai servizi erogati ai clienti e al fabbisogno formativo espresso dallo sviluppo di nuovi servizi ed esigenze di mercato e aziendali;
- Garantire una costante crescita professionale del personale, in modo che esso possa rispondere in maniera adeguata alle esigenze del mercato esterno e sia pronto a recepire le innovazioni che si decida di introdurre in azienda;
- creazione di un ambiente di lavoro confortevole, stimolante e tale da favorire i rapporti interpersonali.

Verso i fornitori

- Assicurare metodologie di selezione e qualificazione dei fornitori trasparenti e oggettive;
- Garantire la massima collaborazione al fine di facilitare il rispetto reciproco dei requisiti contrattuali;
- Favorire il coinvolgimento dei fornitori nella promozione della Qualità quale strumento indispensabile del progresso comune.

L'azienda, è quindi determinata ad impiegare le risorse umane, tecnologiche e produttive con l'obiettivo di garantire servizi di eccellenza in termini di innovazione, soddisfazione delle esigenze dei Clienti, di rispondenza ai requisiti ed alle specifiche concordate con i Clienti, ai requisiti ed agli standard qualitativi definiti internamente ed agli eventuali requisiti cogenti.

In questo contesto la Direzione assume la responsabilità e la volontà di promuovere e mantenere un **Sistema di Gestione Qualità** conforme alla norma **ISO 9001** al fine di gestire in maniera sistematica:

- le problematiche di qualità del servizio/prodotto ed il loro miglioramento continuo;
- la pianificazione ed attuazione di azioni che affrontino rischi e opportunità;
- idonei strumenti di controllo e di verifica dei risultati;
- un'attività di sensibilizzazione e divulgazione chiara degli obiettivi aziendali;
- il coinvolgimento dei collaboratori e dei fornitori nella promozione della Qualità quale strumento indispensabile del progresso comune;
- la verifica della soddisfazione delle aspettative dei Clienti;
- la costante attenzione al livello di efficienza nello svolgimento delle attività e dei processi aziendali;
- l'aggiornamento e il rispetto dei requisiti applicabili, delle normative e delle leggi vigenti.

Volendo inoltre contribuire alla crescita del benessere della collettività attraverso la gestione equilibrata dell'ambiente per garantire lo sviluppo sostenibile a tutela delle generazioni future, la Direzione ha deciso di adottare e mantenere un **Sistema di Gestione Ambientale** conforme alla norma **ISO14001** per monitorare e migliorare gli impatti sull'ambiente delle proprie attività.

La Politica Ambientale si fonda su un insieme coerente di principi ai quali ogni obiettivo, azione e traguardo nel campo della gestione ambientale deve fare riferimento:

- Rispetto delle disposizioni legislative in materia ambientale;
- Miglioramento continuo delle prestazioni ambientali;
- Prevenzione ambientale, riducendo l'inquinamento e l'uso delle risorse naturali, tenendo conto delle migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili;
- Cultura ambientale, sviluppando con iniziative di informazione all'interno ed all'esterno dell'organizzazione e ad ogni livello il senso di responsabilità verso l'ambiente ed incoraggiando l'impegno generale a non inquinare;
- Collaborazione con le parti interessate nel rispetto delle politiche di governo del territorio per favorire il dialogo, la trasparenza e la compartecipazione e per fornire un contributo commisurato al proprio ruolo e alle proprie prerogative;
- Gestione degli effetti ambientali, sorvegliando e, ove possibile, riducendo le emissioni atmosferiche provenienti da fonti fisse e mobili presenti nel quotidiano operare dell'azienda; controllando la produzione e lo smaltimento di rifiuti, cercando, ove possibile, di ridurre le quantità e la pericolosità; analizzando e ottimizzando i consumi di energia e di acqua; promuovendo corretti comportamenti ambientali presso i clienti.
- Assicurare la valutazione preventiva degli aspetti ambientali in tutti i nuovi progetti adottando, laddove possibile, le soluzioni operative a minore impatto ambientale.

Inoltre in un'ottica di miglioramento continuo, NE-T by TELERETE NORDEST nell'erogazione dei suoi servizi promuove e mantiene la conformità anche rispetto allo standard **ISO 18295** 'Requirements for customer contact centres', norma che specifica i requisiti di servizio per i centri di contatto Clienti.

L'obiettivo principale è quello di migliorare l'assistenza fornita con servizi di qualità, che possano soddisfare o superare le aspettative dei Clienti in maniera costante e proattiva.

Il raggiungimento di questi obiettivi richiede il massimo supporto da parte della Direzione aziendale, ma anche il coinvolgimento e la fattiva collaborazione di tutto il personale, al fine di continuare la crescita e lo sviluppo dell'organizzazione e delle persone che vi operano.

La Direzione si impegna a diffondere, attuare, mantenere attiva e riesaminare periodicamente la presente Politica. Gli obiettivi generali indicati nel presente documento vengono più analiticamente correlati ai diversi processi ed attività aziendali, quantificati e periodicamente monitorati dalla Direzione.

La Direzione