

La direzione della **Help Internet Center** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività:

- ☐ Il soddisfacimento dei requisiti del cliente;
- ☐ La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ☐ La responsabilizzazione, il coinvolgimento e la circolazione delle informazioni ai fini di:
 - Affrontare con maggiore efficacia problemi che riguardano aspetti legati alla qualità;
 - Sviluppare soluzioni efficaci a problemi che toccano più settori della vita dell'impresa;
 - Coinvolgere il personale nel miglioramento continuo delle prestazioni;
 - Conseguire un aumento della cultura e della crescita professionale del personale;
 - Aumentare le performances complessive dell'organizzazione;
 - Migliorare la propria immagine presso i clienti, i fruitori finali del servizio, gli organismi di controllo e la pubblica opinione.

La Direzione si impegna, infine, a destinare adeguate risorse umane e finanziarie alla piena divulgazione della presente politica nonché al raggiungimento degli obiettivi, dei traguardi e del programma di miglioramento.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi e condivisi con tutto il personale dipendente.

Al momento attuale gli obiettivi che **Help Internet Center** si pone sono:

- ☐ Miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- ☐ Rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- ☐ Cura della comunicazione verso il cliente;
- ☐ Assistenza al cliente in ogni fase dell'attività lavorativa;

(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi di eventuali reclami)

- ☐ La soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti finali, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, accordi di partnership con i fornitori;

- ☐ L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ☐ Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la completa soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Data 30/03/2026

Help Internet Center di Ossi L..