

## **Mission**

Telefonia Emiliana intende supportare il Cliente nella individuazione delle migliori soluzioni per definire le reali esigenze di comunicazione, attraverso l'impiego di tecnologie innovative, la semplificazione della gestione dell'informazione e la concretezza del risultato finale.

In particolare, la Telefonia Emiliana tenendo conto delle esigenze e delle aspettative del Cliente, intende operare nel rispetto dei livelli di servizio richiesti, prestando la massima attenzione all'integrità degli apparati forniti e puntando al contenimento della spesa ed all'ottimizzazione delle risorse, sia per il Cliente che per se stessa.

## **Obiettivi**

La Direzione ritiene che sia possibile portare a termine la mission aziendale previa individuazione e raggiungimento di obiettivi di miglioramento misurabili e coerenti con l'organizzazione, quali:

- rispettare pienamente le Direttive di settore e le leggi vigenti (compliance);
- controllare i processi aziendali, al fine di individuare soluzioni che consentano di ridurre o contenere i costi di gestione e, allo stesso tempo, aumentino il livello di conformità delle lavorazioni eseguite (controllo di gestione);
- conoscere i pericoli e lavorare in massima sicurezza, sia all'interno che all'esterno dell'azienda (safety);
- consolidare i rapporti con i clienti, sia acquisiti che nuovi, attraverso la cura e la tempestività degli interventi di assistenza tecnica (customer care);
- verificare periodicamente il rispetto dello standard di qualità aziendale (auditing).

## **Strategia**

La strategia individuata per il raggiungimento degli obiettivi in precedenza indicati poggia sull'implementazione e sull'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità – in riferimento alle norme ISO 9001:2015 – e su regole e prassi stabilite e concordate con tutta l'organizzazione, formalizzate in appositi documenti e procedure che devono guidare il personale nello svolgimento delle attività quotidiane.

In particolare, tutto il personale è chiamato a:

- guidare i propri collaboratori con il buon esempio e con il coinvolgimento, nel rispetto delle regole fissate all'interno del Sistema;
- raggiungere gli obiettivi di Qualità fissati per la sua area di competenza;
- lavorare solo dopo aver compreso tutti i rischi potenziali ed indossato le necessarie protezioni;
- combattere ed eliminare le inefficienze, proponendo azioni per il miglioramento dei processi;

- accrescere le proprie conoscenze ed arricchire il proprio bagaglio culturale, nel rispetto delle diversità (di opinione, di cultura, di lingua, di religione, di pelle).

La scelta di certificare il proprio sistema di lavoro è dettata non solo dal mercato, ma soprattutto dalla convinzione che, perseguendo la qualità, sia possibile giungere al successo duraturo nel tempo; a tutti sono richiesti coinvolgimento, collaborazione e disponibilità.

La Direzione, con il supporto dello Staff Qualità, è responsabile del mantenimento e del miglioramento del Sistema di Gestione implementato, compreso il riesame periodico di codesta Politica.

DATA 04/04/2023

**Roberto Mazzarini**

*Presidente CDA*