



Politica per la Qualità

di

DIALOGO Italia S.r.l.

Approvata dalla Direzione di DIALOGO Italia S.r.l. in data 01/09/2022

Revisione n. 0

Edizione n. 1

La Politica per la Qualità di DIALOGO Italia S.r.l., di seguito riportata, è stata definita e approvata dalla Direzione e sarà costantemente rivista dalla stessa nell'ambito del Riesame della Direzione per assicurarsi la sistematica aderenza alle esigenze dei committenti, del settore e dell'Azienda. La Politica per la Qualità è portata a conoscenza di tutte le risorse aziendali interne ed esterne all'azienda tramite la presentazione nell'ambito di incontri istituzionalizzati e mediante la sua diffusione.

Il nostro orientamento verso i collaboratori:

- La filosofia di lavoro della nostra azienda sarebbe ben poca cosa se non fosse fortemente supportata dalla preparazione professionale, dalla responsabilità e dalla flessibilità di tutti coloro che operano per essa, creando una sinergica collaborazione verso gli obiettivi comuni;
- Formazione continua, operatività per obiettivi, organizzazione, senso di profondo rispetto e fidelizzazione verso l'Azienda sono la base della nostra professionalità;
- Entusiasmare i collaboratori con la nostra passione e affidabilità.

Il nostro orientamento verso il committente:

- La nostra competenza e professionalità ci consentono di sviluppare servizi su misura, per soddisfare le esigenze dei nostri committenti;
- I nostri committenti ci riconoscono come esperti nel settore della Customer Experience (B2B e B2C) e del Sales Service Center, grazie alla nostra affidabilità, attenzione alla qualità e flessibilità. Offriamo servizi dedicati ai clienti a livello nazionale e internazionale;
- La nostra pluriennale esperienza ci permette di offrire consulenza per soluzioni personalizzate.

Il nostro orientamento verso il servizio:

- Mantenere e migliorare costantemente la qualità del servizio;
- Sviluppare il servizio in base alle esigenze della committenza;
- Selezionare fornitori esperti nel settore di riferimento, che dispongano di tecnologie all'avanguardia nel settore in cui operano;
- Monitorare il servizio nelle varie fasi della progettazione, dell'erogazione e del Project-Controlling;
- Collaborare con consulenti esperti per superare l'offerta del nostro servizio.

Il nostro orientamento verso la normativa cogente e volontaria:

- Rispettare la normativa di legge (contrattuale, nazionale, europea ed internazionale) dei requisiti cogenti e volontari di servizio e processo, contabili e di gestione del personale;
- Garantire il continuo aggiornamento, tramite qualificate fonti informative, della normativa applicabile.



Il nostro orientamento verso i processi:

- I processi dell'azienda sono elaborati e documentati con il supporto dei collaboratori coinvolti;
- Tutti i responsabili coinvolti lavorano per il miglioramento dei processi;
- Il sistema manageriale che pratichiamo è orientato ai processi, nel rispetto della norma (UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 18295-1:2017), per promuovere il miglioramento continuo;
- L'efficacia dei propri processi viene misurata attraverso la messa in opera degli indicatori necessari e la realizzazione di verifiche interne (sui propri processi) ed esterne (sui propri fornitori).

Il nostro orientamento verso la responsabilità sociale:

Garantiamo che:

- Ai lavoratori non venga ostacolata la libera associazione, la scelta dei loro rappresentanti e la contrattazione collettiva con il datore di lavoro;
- Non venga utilizzato lavoro forzato;
- Non vengano utilizzati lavoratori al di sotto dell'età minima legale, 15 anni, o che siano in età di obbligo scolastico, laddove l'età sia più alta;
- Non siano negate ai lavoratori pari opportunità di lavoro e di trattamento;
- Le condizioni di lavoro non mettano in pericolo la salute e la sicurezza.

Il nostro orientamento verso la salute e la sicurezza:

- Applicare una politica per la sicurezza sul lavoro consistente nella prevenzione degli infortuni professionali e non professionali e nella promozione della salute sul lavoro.

Il nostro orientamento verso la sicurezza delle informazioni:

- Garantire disponibilità e tempestività nella risoluzione di potenziali incidenti che possono minacciare il servizio sia in termini di business continuity, che di sicurezza delle informazioni;
- Garantire l'assoluto rigore nella ricerca di potenziali rischi connessi al servizio effettuando un continuo monitoraggio per la qualità e la sicurezza delle informazioni tramite Audit Interni;
- Mantenere, a seguito del riesame dei rischi per la sicurezza delle informazioni, il pieno rispetto delle procedure, istruzioni, policy e direttive aziendali, affinché si garantisca la piena conformità del sistema, delle norme, delle leggi, delle prescrizioni regolamentari e direttive, nonché degli obblighi contrattuali relativi alla sicurezza.



Il nostro orientamento verso l'ambiente:

- Operare nel rispetto dei principi di tutela dell'ambiente;
- Adottare processi che offrano il minor impatto ambientale possibile.

Il nostro orientamento verso l'innovazione:

- Ricercare in modo continuo tutte quelle innovazioni tecnologiche ed organizzative che siano in grado di migliorare le prestazioni dell'azienda;
- Promuovere un costante sviluppo dei sistemi informatici, garantendo in questo modo la riduzione degli errori e l'efficienza.

Il nostro orientamento verso la Politica del sistema di gestione della qualità:

- Verificarla sistematicamente ed aggiornarla, quando necessario;
- Comunicarla e favorirne la comprensione e l'applicazione all'interno dell'organizzazione;
- Renderla disponibile a tutte le parti interessate.

La Direzione

Renate Fritz

