

Assago, 26 maggio 2025

Politica per la Qualità

Italiaonline S.p.A., in accordo ai principi ispiratori della propria Politica di Sostenibilità, pone al centro della propria attività d'impresa principi di tipo etico nella piena consapevolezza che solo su di essi si possa costruire un percorso d'impresa mirato alla creazione di valore, non solo per i propri azionisti ma per tutta la comunità di riferimento, costituita dai Dipendenti, dagli Utenti, dai Clienti, dai Fornitori, dai Partner Commerciali e dalla Pubblica Amministrazione.

Il Gruppo Italiaonline opera con un approccio industriale e commerciale che si pone l'obiettivo principale di essere l'acceleratore dell'ecosistema digitale italiano garantendo ai propri Clienti la possibilità di ottenere risultati migliori nella loro vita digitale e nel loro business online tramite la fornitura di servizi innovativi e di qualità.

Per raggiungere questo obiettivo, garantisce alle persone la possibilità di esprimere al meglio il proprio potenziale e valore, dando a tutti le stesse possibilità di contribuire alla crescita e all'innovazione, in un'ottica di inclusione e partecipazione equa e paritaria, in cui la diversità sia risorsa per l'azienda.

Inoltre, nel rispetto dei requisiti della normativa internazionale ISO 9001, ha provveduto ad aggiornare le strategie di business per concorrere sempre più alla soddisfazione delle parti interessate.

La Direzione di Italiaonline S.p.A. ritiene che il futuro dell'Azienda dipenda dai seguenti fattori fondamentali:

- le capacità economiche, finanziarie e organizzative;
- il valore delle proprie risorse e il lavoro di squadra;
- fornire prodotti e servizi di alta qualità e attraenti per i Clienti;
- l'innovazione di prodotti e servizi al fine di aumentare il valore aggiunto per i Clienti;
- il rispetto degli impegni assunti;
- lo sviluppo e l'innovazione dei processi interni e dei prodotti/servizi.

Per attuare al meglio la propria Politica per la Qualità, la Direzione individua alcuni valori che promuove sia all'interno sia all'esterno di Italiaonline S.p.A., in accordo con le strategie e gli obiettivi di crescita del business.

- *Identificare i bisogni del Cliente, anticipandone le esigenze e rendendone prioritaria la soddisfazione.*
- *Contribuire al continuo miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai Clienti.*
- *Collaborare con i Partner con l'obiettivo di creare un team efficace di Customer Operations al servizio del Cliente.*
- *Valorizzare la performance, sulla base del raggiungimento dei risultati, nel rispetto dei principi di collaborazione con le Colleghe, i Colleghi e i Partner.*
- *Responsabilizzare il personale sull'adesione e la promozione dei valori aziendali, puntando all'eccellenza.*
- *Valorizzare l'ascolto attivo come opportunità di crescita nella relazione col Cliente e con i Partner.*
- *Incrementare il livello di efficienza del processo di gestione delle anomalie, con un coinvolgimento delle risorse delle diverse aree aziendali;*
- *Proteggere le informazioni critiche in nostro possesso, al fine di tutelare e garantire qualsiasi dato personale e riservato affidatoci dai nostri Colleghe, Colleghi, Clienti e Partner commerciali.*
- *Impegnarsi ad attuare una concorrenza leale e libera, nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili e occuparsi dei Partner commerciali in modo equo.*
- *Sostenere la libertà di associazione delle lavoratrici e dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.*
- *Garantire la formazione del personale sulle attività di competenza e i principi della qualità.*
- *Favorire il cambiamento, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi aziendali, mediante la pianificazione, la verifica e la misurazione delle attività svolte;*

La Direzione di Italiaonline S.p.A. assicura all'Azienda tutte le risorse ed il supporto necessario per raggiungere gli obiettivi fissati e si impegna a misurare e sorvegliare costantemente il raggiungimento di tali traguardi.



Roberto Giacchi
(Amministratore Delegato)

