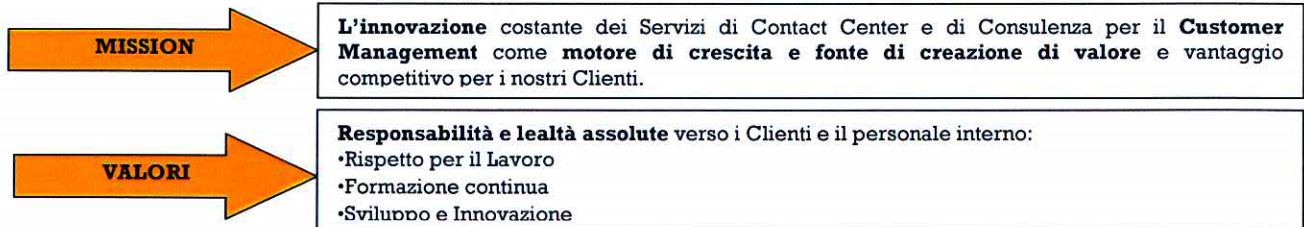
	Sistema di gestione Qualità		ISO 9001:2015 ISO 11200:2010
	Politica Qualità		PQ01_2017      REV.6

Network Contacts s.r.l rientra nella top 10 a livello nazionale tra le aziende che erogano servizi di: "Progettazione e diffusione di Servizi e Tecnologie di Contact Center, CRM e Knowledge Management presso le aziende pubbliche e private del territorio nei settori produttivi più svariati favorendo e supportando lo sviluppo economico".



I valori in linea con il Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 messo in atto da Network Contacts tendono ad una gestione proattiva e strategica di tutti i processi aziendali implementati, ponendo al centro di tutte le attività la convinzione che il "servizio al cliente" è l'arma n.1 in un mercato dinamico e competitivo. Tecnologia, metodo, conoscenze e gestione efficace delle risorse nell'ottica di un'organizzazione orientata al Risk Management sono gli elementi che Network Contact ha voluto fare propri per migliorare l'efficienza dei processi dei suoi Clienti, con risultati misurabili in termini di rigorosi standard di qualità.

In base a questi principi ispiratori, punti fondamentali della nostra politica aziendale sono:

- Garantire giornalmente, anche attraverso una revisione continua di obiettivi, un servizio competitivo e di qualità che sia in linea con le aspettative aziendali, con quelle dei propri Clienti e di tutte le parti interessate incrementando attraverso la loro soddisfazione il grado di confidenza e fiducia nei confronti di Network Contacts;
- Focus rivolto alle variazioni dei contesti socio economici e alle questioni emergenti da questo in modo da individuare gli scenari futuri, calcolare e contenere i rischi, gestire con prontezza ed efficacia i cambiamenti per individuare opportunità e preservare e perseguire uno sviluppo sostenibile;
- Estrema cura sia nella comunicazione interna con il proprio personale, sia con gli interlocutori esterni fatta nostra la convinzione che la trasparenza e l'efficacia delle procedure, portino all'efficienza del servizio offerto e ad obiettivi largamente condivisi;
- Dare opportunità di crescita professionale e garanzia di occupazione stabile per il Personale, coinvolgendolo nei processi di miglioramento e nel raggiungimento dei traguardi prestabiliti, premiandone la competenza, il dinamismo e la flessibilità;
- Rispetto delle prescrizioni cogenti e adozione di norme e regolamenti di qualità attinenti al servizio erogato;
- Ampliare la presenza presso i Clienti consolidati proponendo soluzioni innovative, sinergie e partnership per il miglioramento dei processi, lo sviluppo di nuove tecnologie e la ricerca congiunta di nuovi mercati.

Alla base della nostra filosofia aziendale c'è inoltre la convinzione che una condotta etica assolutamente corretta sia un requisito primario della nostra società, al fine di assicurare la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere dai propri Dipendenti e Collaboratori tutti. A tale scopo Network Contacts ha implementato un Modello Organizzativo conforme ai requisiti richiesti dal D. Lgs. 231/01 e si è dotata di un Codice Etico. Quest'ultimo rappresenta l'enunciazione dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di Network Contacts rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione (Clienti, Fornitori, Dipendenti, Collaboratori, Soci, Istituzioni, collettività tutta) nello svolgimento della propria attività.

Per raggiungere i suddetti obiettivi, la Direzione s'impegna inoltre a:

- mettere sempre a disposizione risorse adeguate, tramite una formazione mirata del personale, da realizzarsi sia attraverso spazi di tempo dedicati, sia durante lo svolgimento delle attività operative.  
In particolare la Direzione chiede che continui l'attenzione verso la formazione per la qualità in coerenza con la politica e le direttive aziendali;
- monitorare gli obiettivi definiti, attraverso la verifica sistematica dell'andamento degli indicatori per evidenziare le carenze o gli andamenti non desiderati, identificarne le cause e avviare adeguate azioni correttive o azioni preventive in ottica di Miglioramento Continuo, avendo definito tempi di attuazione e responsabilità.

BORGHERESE LELIO  
 Presidente Consiglio d'Amministrazione  
 Network Contacts S.r.l. – Molfetta (BA)  
Molfetta, 5 Settembre 2017

Per approvazione  
