



POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Dal 2007 *NFON* fornisce servizi telefonici aziendali e contact center di nuova generazione in CLOUD ad aziende di qualunque dimensione in tutta Europa, ponendosi come il principale Cloud PBX Service Provider. Nel marzo del 2019 fa il proprio ingresso nel mercato italiano lanciando il nuovo prodotto di punta Cloudya per avanzate comunicazioni business via cloud. Ulteriori soluzioni premium e specifiche per settori verticali completano il portfolio nell'ambito della comunicazione cloud. Con soluzioni di comunicazione intuitive, *NFON* consente alle aziende di migliorare le proprie attività lavorative ogni giorno di più.

La Direzione di *NFON Italia* è consapevole dell'importanza strategica che rivestono, per lo sviluppo della società, la qualità dei suoi servizi e la protezione dell'ambiente, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso soluzioni innovative, personalizzate e tecnologicamente all'avanguardia.

Per questo ha definito, attuato e sostenuto una politica della qualità ed ambientale al fine di fornire servizi conformi alle esigenze del mercato, ai requisiti del cliente e agli altri requisiti cogenti applicabili, nel rispetto dei tempi programmati e migliori di quanto proponga la concorrenza e con una forte attenzione alla tutela ambientale: ciò costituisce il punto di partenza per la definizione del servizio ed il punto di arrivo di tutte le attività specifiche poste in essere nell'ambito dei vari processi aziendali.

NFON Italia, in conformità alla suddetta politica, si è data i seguenti obiettivi generali:

- adeguamento costante del sistema di gestione integrato per tenere conto della mutata realtà normativa, di mercato e strategica aziendale: ciò attraverso una continua analisi del contesto, dei fattori interni ed esterni che possono influenzare attivamente e passivamente l'attività dell'organizzazione e continua verifica delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate rilevanti;
- adeguata gestione dei rischi e delle opportunità correlati agli aspetti ambientali e di sicurezza, alle attività e ai prodotti/servizi dell'azienda, nonché ai propri obblighi di conformità, anche in un'ottica più estesa di tutela aziendale;
- promozione di iniziative di informazione, formazione, addestramento nei confronti del personale e di coloro che operano per conto di *NFON Italia*, al fine di favorire un comportamento ambientalmente corretto e conforme agli indirizzi della presente politica ed al sistema di gestione integrato implementato;
- pieno rispetto di tutti i requisiti normativi e regolamentari applicabili ai propri aspetti ambientali ed ai propri prodotti/servizi;
- costante aggiornamento delle procedure del sistema di gestione;
- controllo e, ove possibile, riduzione degli impatti ambientali associati alle proprie attività, prodotti e servizi, mediante una ricerca costante di soluzioni ottimali, mirate alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo dell'efficienza ambientale (utilizzo delle risorse e riduzione degli sprechi);
- mantenimento di un dialogo aperto e trasparente con le parti interessate esterne, compresi le Autorità e gli Enti di controllo;
- valutazione periodica e miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema, ovvero delle prestazioni dei processi e prodotti/servizi, dal punto di vista della qualità e dell'ambiente;

Gli obiettivi della politica sono perseguiti con la definizione di opportuni piani, costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati attesi e che definiscono per ogni obiettivo stabilito, specifiche attività, responsabilità e relative tempistiche.

La Direzione si impegna formalmente affinché la politica sia resa disponibile a tutte le parti interessate rilevanti e venga compresa, divulgata, attuata e sostenuta da tutti i collaboratori attraverso una continua verifica del sistema mediante riesami sistematici degli indicatori di qualità ed ambientali. Infine, la Direzione ne verifica periodicamente il contenuto onde assicurarne costantemente congruenza ed idoneità rispetto alle esigenze del mercato ed interne.

Milano, 15 gennaio 2021

La Direzione