

Politica aziendale per la qualità

Datamining s.r.l. ha deciso di rendere evidente il proprio impegno in ambito qualità applicando la norma volontaria ISO 9001:2015 e sviluppando un sistema di gestione che integra i requisiti e le buone pratiche delle Norme di Qualità ASSIRM - Market and Social Research.

La Direzione ha identificato **quattro orientamenti** principali, sui quali l'organizzazione investe per assicurare la trasparenza, la coerenza con gli obiettivi, la competenza e continuità del servizio:

1. L'espansione del business, che deve essere compatibile con la qualità dei progetti realizzati.
2. La piena consapevolezza dei fattori di rischio aziendale. La direzione promuove l'approccio alla prevenzione dei rischi a tutti i livelli, commerciale, di *compliance*, finanziario, sulla sicurezza.
3. L'adesione a buone pratiche e standard tecnici di riferimento nel settore delle ricerche di mercato.
4. La massima soddisfazione dei clienti, calibrando con attenzione il livello di qualità erogata al di sopra di quella attesa e monitorando i feedback provenienti dal mercato.

Datamining s.r.l. ha quattro grandi obiettivi:

1. una redditività superiore alla media e la sostenibilità della gestione economico-finanziaria.
2. una *customer experience* avanzata e in continuo miglioramento.
3. un impiego ottimizzato delle risorse umane.
4. rapporti reciprocamente soddisfacenti con tutti i nostri interlocutori interni ed esterni.



Per raggiungere tali obiettivi la Direzione applica la norma ISO 9001:2015 per il seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di servizi di contact center.
Progettazione ed erogazione di servizi di rilevazione dati e ricerca statistica.

Pertanto, **Datamining s.r.l.** si impegna ad applicare, promuovere e verificare le direttive espresse nel seguente documento.

Dichiarazione della proprietà

Poiché la *mission* di **Datamining s.r.l.** è di erogare servizi di contenuto tecnico elevato, la politica della qualità mira specificamente a indirizzare l'organizzazione affinché possa:

- proporre solo servizi pertinenti (rispondenti a bisogni reali).
- essere competente (promettendo ciò che sa fare e facendo ciò che promette).
- essere efficiente (usando al meglio le risorse per ottenere il risultato).
- essere sostenibile (vivendo del valore che crea, e mettendo in opera soluzioni che creano valore).
- fare innovazione (adottando tecniche migliorative).
- essere conveniente (perché efficiente, facendo in modo che il costo globale dei servizi sia il più vantaggioso).

Inoltre, la Direzione si impegna a:

- conformarsi a tutti i requisiti applicabili delle norme di riferimento.
- lavorare per garantire il miglioramento continuo dei propri processi interni, delle competenze dei propri collaboratori, dei servizi erogati.



- accrescere l'efficacia del proprio Sistema per garantire, nel reciproco rispetto tra Direzione e i collaboratori, un costante miglioramento delle condizioni di lavoro, conformandosi alle prescrizioni legislative applicabili in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- sviluppare attenzione ai temi della protezione dati e della privacy.
- dedicare risorse e tempo affinché la politica sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione, sia accompagnata dalla definizione di obiettivi concreti e misurabili e sia riesaminata nel corso delle opportune verifiche per accertarne la continua idoneità.
- porre la massima attenzione alle esigenze e degli stakeholder interni ed esterni.
- Monitorare, misurare e tenere sotto controllo gli andamenti periodici dell'attività dell'azienda per gli obiettivi prefissati attraverso una risorsa dedicata.

Roma, 01/03/2021

Datamining s.r.l.


DATAMINING s.r.l.
L'Amministratore Unico

[Rev.2]

Pubblico