

Principi ispiratori

Poste italiane vuole assicurare ai propri clienti una qualità di prodotti e servizi a livello europeo e a tal fine ha predisposto un Piano di Impresa che si concluderà nel 2002.

Per soddisfare le aspettative di tutti i clienti che ad essa si rivolgono si impegna a perseguire gli obiettivi del Piano di Impresa 1998-2002, anche attraverso la pubblicazione di questa nuova Carta della Qualità, ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

Per Poste italiane lo scopo di questa "Carta della Qualità" è quindi quello di:

- 1) *Stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice e trasparente e su impegni realizzabili.*
- 2) *Semplificare le modalità e le procedure di contatto del cliente con l'azienda.*
- 3) *Informarlo sull'offerta di prodotti e servizi e sulle loro caratteristiche.*
- 4) *Definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità.*
- 5) *Impegnarsi a rispettare tali standard offrendo opportuni strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile.*
- 6) *Prevedere per alcuni prodotti la possibilità di un rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente.*
- 7) *Promuovere tutto questo attraverso un rapporto trasparente con le Associazioni dei Consumatori.*