

Il progetto Carta della Qualità

Con il Piano d'Impresa 1998-2002 Poste Italiane ha iniziato il difficile cammino del risanamento e del rilancio.

Il "progetto" Carta della Qualità è uno degli strumenti pensati per dimostrare l'importanza del rapporto con tutta la clientela.

E' un progetto perché rappresenta la continuità nel tempo dell'impegno di Poste Italiane verso i propri clienti.

Questa che pubblichiamo è infatti la prima parte della Carta, riguardando in modo particolare i nostri Prodotti Postali di Corrispondenza.

Seguiranno successivamente quelle relative alle altre grandi famiglie di prodotti: Pacchi, Bancoposta, Internet, nonché una sezione sugli uffici postali.

Questa Carta si rivolge in modo specifico alla clientela famiglie; per i grandi utilizzatori saranno possibili prodotti e servizi dedicati.

Nell'elaborare questo progetto Poste Italiane, oltre ad osservare le indicazioni europee in materia di qualità dei prodotti e tutela dei consumatori, ha tenuto conto delle migliori esperienze degli altri principali operatori del settore.