
Die Qualitätspolitik von Enilive Deutschland basiert auf der Qualitätspolitik von Eni, die sich an den Grundsätzen der Mission von Eni orientiert, welche wiederum auf den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) der Vereinten Nationen fußt und sie verfolgt folgende Ziele:

- Förderung der zentralen Rolle des Kunden/der Kundin
- Förderung einer Kultur der Qualität auf allen Ebenen der Organisation
- kontinuierliche Verbesserung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen
- kontinuierliche Verbesserung der Effektivität und Effizienz von Prozessen
- nachhaltige Entwicklung
- Analyse des betrieblichen Kontexts
- Stakeholder im Fokus
- risikobasiertes Denken
- interne und externe Kommunikation

Enilive Deutschland verpflichtet sich, Folgendes zu gewährleisten:

Produkt-/Dienstleistungsqualität: Alle Prozesse sind so strukturiert, dass jedes Produkt/jede Dienstleistung in Übereinstimmung mit den expliziten und impliziten Kundenbedürfnissen und -erwartungen erbracht wird, um deren Zufriedenheit und Loyalität sicherzustellen.

Integrität: Die Mission von Eni basiert auf den Grundprinzipien Verantwortung, Integrität und Transparenz. Die Personen von Eni werden ständig geschult, damit alle Tätigkeiten in einer Weise ausgeführt werden, die Unparteilichkeit, Objektivität der Beurteilung, Fairness und Vertraulichkeit gewährleistet.

Rentabilität und nachhaltige Entwicklung: Die Definition der Unternehmensprozesse orientiert sich an langfristigen Rentabilitätszielen und verbindet die Logik des Gewinns mit dem Bewusstsein für Werte wie die Verantwortung gegenüber der Gemeinschaft, dem Umweltschutz, dem Schutz der öffentlichen Sicherheit sowie der Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter*innen. Diese Grundsätze stellen eine der grundlegenden Richtlinien für Eni bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten in den Ländern da, in denen das Unternehmen tätig ist.

Einhaltung technischer, verwaltungstechnischer, rechtlicher und unternehmensinterner Vorschriften und Normen: Produkte, Dienstleistungen, Verfahren und technologische Lösungen werden unter Einhaltung nationaler und internationaler Gesetze, Vorschriften, interner Regeln und Standards entwickelt, um auch die Sicherheit der Nutzer*innen zu gewährleisten.

Festlegung von Verpflichtungen und Zielen: Jährlich werden im Rahmen der jeweiligen Tätigkeiten spezifische Ziele zur Verbesserung der übertragenen Verantwortlichkeiten und des Beitrags der einzelnen Personen zu den allgemeinen Zielen des Unternehmens festgelegt.

Schulung der Ressourcen und Fachwissen: In jedem Bereich werden die erforderlichen Ressourcen bereitgestellt und jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter wird durch Schulungen und die Teilnahme an Sensibilisierungsveranstaltungen hinsichtlich der Bedeutung, welche jede einzelne Tätigkeit in Bezug auf die Erreichung der Unternehmensziele innehat, in die Lage versetzt, die ihr bzw. ihm zugewiesenen Ziele zu verstehen und zu verfolgen.

Überwachung und Benchmarking: Verbesserungen werden durch die Überwachung der Unternehmensleistung angestrebt. Zu diesem Zweck werden Leistungsindikatoren für jeden Prozess definiert und Methoden zur Datenerfassung und -analyse in Bezug auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen festgelegt.

Kundenservice und -betreuung: Alle Organisationseinheiten werden systematisch und je nach Bedarf und Kompetenz in die Lösung von Beschwerden und Supportaktivitäten eingebunden, die sich aus den Bedürfnissen der Kund*innen ergeben.

Kontextanalyse: Die Liste der internen und externen Stakeholder wird regelmäßig überwacht und aktualisiert, und die Analyse ihrer Erwartungen ist ein fester Bestandteil des Prozesses zur Bewertung der Prioritäten, um zur umfassenden Festlegung der entsprechenden Maßnahmen beizutragen.

Stakeholder im Fokus: Die Kontextanalyse dient auch dem Aufbau ausgewogener Beziehungen innerhalb von Eni, indem sie den funktionsübergreifenden Dialog und die positive Interaktion zwischen Kund*innen, Lieferant*innen, Institutionen, Gesellschafter*innen und anderen Stakeholdern fördert, um die Nachhaltigkeit des Unternehmenswerts langfristig zu unterstützen und zu gewährleisten.

Risiko- und Chancenanalyse: Das risikobasierte Denken ist ein strategisches Instrument zur Bewusstseinsbildung und Kontrolle, um sowohl alle Unternehmensrisiken zu mindern als auch Marktchancen zu identifizieren und zu konsolidieren sowie Ergebnisse und Prozesse zu verbessern.

Kommunikation: Schließlich werden im Rahmen der verschiedenen Prozesse interne und externe Kommunikationsflüsse festgelegt, um die Verfügbarkeit von Informationen über die angebotenen Produkte und Dienstleistungen für alle interessierten Parteien zu gewährleisten.

Jeder, der für Enilive Deutschland arbeitet, verfügt über die Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen, die es ihm ermöglichen, diese Ziele entschlossen zu verfolgen, indem er konsolidierte und gemeinsame Werte nutzt.

Vorsitzender der Geschäftsführung

Luciano Piferi