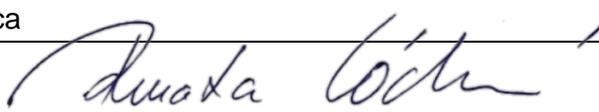


Operative Procedure

Procedura Operativa



Subject Quality Policy	Ref. No. OP 1653	Vers. 7.0	Page 1 / 1
Issued by Loredana Lamonica	Department Quality Adriatic		
Approved by Renata Vachova			Date 08/07/2025

La Politica per la Qualità aziendale descrive le azioni della Direzione per assicurare una corretta gestione del sistema Qualità e garantisce che gli obiettivi e gli impegni espressi nella politica siano compresi e attuati. Nel definire la Strategia aziendale, la Direzione valuta la pertinenza e l'adeguatezza della politica e, se necessario, la rivede mettendo in atto tutte le attività necessarie attraverso i progetti di miglioramento continuo, come ad esempio le prime performance.

La politica della qualità di Alfa Laval si applica ai siti di Monza, Genova e Atene. La Direzione, attraverso questa politica, vuole garantire il miglioramento continuo dei sistemi per raggiungere al meglio gli obiettivi e gli impegni stabiliti nella politica stessa.

La direzione è consapevole che il presupposto del successo è l'affinità e la soddisfazione dei clienti interni ed esterni. L'obiettivo primario per il raggiungimento di questo successo è il miglioramento continuo dei processi produttivi, dei processi di vendita, dei prodotti, dei servizi e delle risorse. Ciò richiede il coinvolgimento di tutte le risorse aziendali attraverso attività sistematiche e pianificate per la Qualità.

OBIETTIVI PRINCIPALI

La Qualità che il cliente percepisce è l'insieme delle caratteristiche del prodotto e del servizio offerto.

Per questo motivo, è necessario garantire:

- l'affidabilità del prodotto, intesa come sicurezza per l'utente e continuità del servizio;
- l'idoneità all'uso e la conformità alle specifiche del prodotto;
- la professionalità e la crescita di tutto il personale coinvolto nelle attività di servizio al cliente, prevendita e assistenza;
- la conformità alle politiche di Corporate Governance e ai requisiti di legge locali.

LINEE GUIDA

Le linee guida per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono:

Clienti: Alimentare una cultura incentrata sul cliente in tutto ciò che facciamo per sviluppare la fedeltà del cliente e una partnership a lungo termine che fornisca valore e benefici reciproci

Persone: Creare un ambiente di lavoro attraente per preparare e coltivare le nostre persone ad affrontare le sfide future

Servizio: Il nostro servizio, percepito come un fattore di differenziazione dai nostri clienti, è il motivo per cui compreranno da noi ancora e ancora

Sostenibilità: Guidare il posizionamento dell'azienda come leader della transizione, coinvolgendo gli stakeholder, influenzando gli standard del settore e promuovendo le nostre soluzioni sostenibili.

Digitalizzazione e processi sono i fattori abilitanti che saranno coinvolti in tutti i driver.

Processi di marketing e Data Insights sono gli altri fattori chiave della strategia.

Per questo motivo:

- **La direzione** si assicurerà che questa politica sia efficacemente attuata in tutta l'azienda; sosterrà i dirigenti di ogni settore rendendoli consapevoli delle loro specifiche responsabilità.
- **I manager** si assicureranno che quanto definito e pianificato per la qualità venga attuato in modo coerente. Si assicureranno che il comportamento di tutte le persone nella loro area di competenza sia conforme ai principi stabiliti da questa Politica.