

**Policy**

**Qualità**

**L'Impegno Continuo per l'Eccellenza**

**INDICE**

**PREMESSA.....3**

**1. SCOPO.....4**

**2. I “7” PRINCIPI DELLA QUALITÀ FINCANTIERI .....5**

    2.1. CUSTOMER FOCUS – PRIORITÀ AL CLIENTE .....5

    2.2. COMMITMENT – IMPEGNO .....5

    2.3. CULTURE – CULTURA.....6

    2.4. CONTINUOUS IMPROVEMENT – MIGLIORAMENTO CONTINUO.....6

    2.5. CO-OPERATION – COLLABORAZIONE.....6

    2.6. CONTROL – CONTROLLO COSTANTE .....6

    2.7. CONSISTENCY – FIRST TIME RIGHT .....7

**3. AMBITO DI APPLICAZIONE .....7**

**4. RIFERIMENTI .....7**

**5. GESTIONE DEL FEEDBACK E MIGLIORAMENTO CONTINUO .....8**

**6. RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO .....8**

## PREMESSA

Il Gruppo Fincantieri consolida la storica tradizione italiana nella costruzione navale, posizionandosi come uno dei principali complessi cantieristici a livello globale. Attivo in tutti i settori della navalmeccanica ad alta tecnologia, il Gruppo ha diversificato nel tempo il proprio business in settori strategici, sia di supporto al comparto navale sia in altri ambiti industriali ad alto valore aggiunto, ampliando così il portafoglio di opportunità e servizi offerti.

Il Gruppo ricopre un ruolo di market leader nella realizzazione e trasformazione di unità da crociera, offshore e militari, proponendosi come partner affidabile per il mondo armatoriale e il settore della Difesa, nonché nel settore delle grandi opere e servizi. Fincantieri offre prodotti e soluzioni personalizzate con un elevato livello di servizio, operando anche nei comparti delle infrastrutture e dei sistemi navali meccatronici ed elettronici, includendo soluzioni di arredamento navale e di assistenza post-vendita, sia in ambito logistico che di assistenza alle flotte in servizio.

In termini di Innovazione e Sostenibilità, Fincantieri si impegna a guidare la transizione digitale ed energetica in ambito navale verso processi e prodotti green e ad alto contenuto tecnologico, sviluppando ed applicando soluzioni innovative per migliorare l'efficienza operativa e ridurre l'impatto ambientale sia dei nostri processi che dei nostri prodotti.

La posizione di leadership si fonda su personale altamente qualificato ed elevati standard di processo che rappresentano un patrimonio fondamentale per il successo del Gruppo e costituiscono dei fattori chiave all'interno di una catena del valore estremamente complessa.

Per questo motivo l'impegno del Gruppo Fincantieri e la spinta continua verso l'eccellenza si accompagnano alla determinazione nel soddisfare tutti i requisiti di qualità, costi e tempi dei nostri prodotti e servizi, garantendo un ambiente di lavoro sicuro, efficiente e orientato alla sostenibilità.

Inoltre, nel definire la presente Policy, il Gruppo Fincantieri ha considerato gli interessi e le aspettative dei portatori di interessi principali (inclusi i dipendenti, i clienti, i partner commerciali, e altre parti interessate).

Il coinvolgimento di tali portatori di interessi consente al Gruppo di comprendere meglio le loro esigenze e aspettative, allineando la Policy agli standard di eccellenza, affidabilità e innovazione richiesti dai settori in cui il Gruppo opera, rafforzando la sua posizione come leader riconosciuto per la qualità e l'efficienza.

**1. SCOPO**

Con la presente Policy Fincantieri ribadisce la missione di conseguire e mantenere un eccellente livello di Qualità in ogni sua attività.

I valori del Gruppo Fincantieri - *Persone, Sicurezza, Integrità, Attenzione al Cliente e Innovazione* - rappresentano i cardini alla base della Policy della qualità:

- *Persone*: “Le nostre azioni sono orientate alla crescita, alla formazione e alla valorizzazione delle persone, attraverso un’attenzione quotidiana alla qualità del lavoro e dei rapporti umani”;
- *Sicurezza*: “Assicuriamo i più elevati livelli di sicurezza sul lavoro per garantire la salute e il benessere del personale”;
- *Integrità*: “Agiamo in maniera responsabile e lavoriamo con il massimo impegno attenendoci a principi rigorosi di etica, lealtà e correttezza professionale”;
- *Attenzione al Cliente*: “Soddisfiamo le esigenze dei nostri clienti e rispettiamo rigorosamente gli impegni presi”;
- *Innovazione*: “Siamo tesi verso la continua innovazione tecnologica dei prodotti e dei metodi di lavoro”.

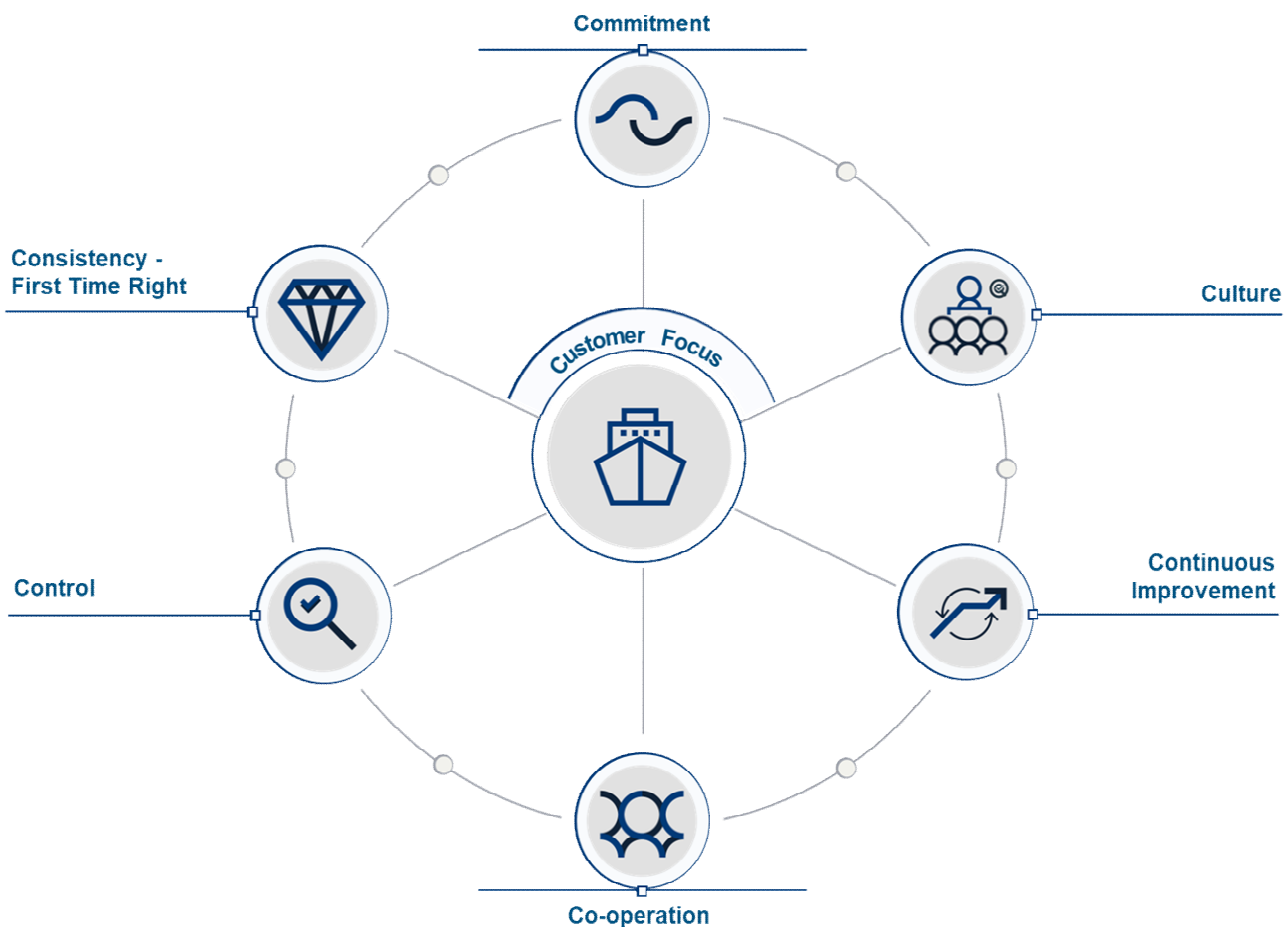


Fig. 1: I 7 Principi della Qualità.

Fincantieri, pertanto, con questa Policy dichiara il proprio impegno nell'assicurare il massimo livello di Qualità in ogni sua attività, attraverso un focus costante sull'eccellenza ed un approccio strutturato, facendo propri, nelle scelte strategiche e nei processi aziendali ai diversi livelli, i seguenti 7 principi: ***Customer Focus, Commitment, Culture, Continuous Improvement, Co-Operation, Control, Consistency-First Time Right.***

Questa Policy di Qualità è espressione della volontà del Gruppo di promuovere una cultura d'impresa fondata sull'eccellenza operativa e sul miglioramento continuo.

Il vertice aziendale svolge un ruolo chiave nel fornire orientamenti strategici, monitorando regolarmente l'implementazione della cultura della qualità per assicurare che sia integrata in tutte le attività dell'Azienda.

Il Gruppo Fincantieri adotta un approccio sistematico per individuare, valutare e gestire gli impatti, i rischi e le opportunità connessi alla qualità, garantendo che ogni decisione e processo aziendale contribuisca a un elevato livello di coerenza operativa. La Policy, inoltre, incentiva la partecipazione attiva e il coinvolgimento di tutti i gruppi di portatori di interesse, promuovendo una cultura della qualità tramite iniziative a essi rivolte.

In tale ottica, la Policy guida gli sforzi del Gruppo nel rafforzare la propria reputazione e il proprio posizionamento come leader nei settori in cui opera, in linea con gli standard internazionali, quale la ISO 9001.

## **2. I "7" PRINCIPI DELLA QUALITÀ FINCANTIERI**

### **2.1. CUSTOMER FOCUS – PRIORITÀ AL CLIENTE**

Fincantieri pone il cliente al centro delle sue attività, con l'obiettivo di superare costantemente le aspettative attraverso un dialogo continuo e proattivo, fornendo soluzioni che combinino eccellenza tecnologica e rispetto per l'ambiente. Per Fincantieri qualità non è solo il rispetto degli standard, ma anche la capacità di colmare il divario tra ciò che viene offerto e ciò che il cliente si aspetta. Questo approccio alimenta il miglioramento continuo. Il focus sul cliente è quindi fondamentale, basato sulla raccolta costante di feedback per comprendere e anticipare le esigenze e garantire prodotti e servizi che rispecchino la qualità attesa.

La soddisfazione del cliente è la nostra massima priorità.

### **2.2. COMMITMENT – IMPEGNO**

Fincantieri si impegna a garantire un eccellente livello di qualità in tutte le sue attività strategiche e operative. Ogni dipendente è responsabile della qualità e contribuisce attivamente al miglioramento continuo. La responsabilità della qualità è condivisa a tutti i livelli, con il management che assicura che i processi siano orientati all'eccellenza e alla sostenibilità. La visione e gli obiettivi di qualità sono diffusi e applicati quotidianamente in tutta l'organizzazione. La qualità è parte integrante e fondamentale del lavoro di tutti.

### **2.3. CULTURE – CULTURA**

Fincantieri promuove una cultura della qualità e dell'eccellenza attraverso la partecipazione attiva e l'innovazione a tutti i livelli, responsabilizzando ogni dipendente nel raggiungimento degli obiettivi di qualità e sostenibilità ambientale. La formazione continua e la condivisione delle conoscenze sono elementi fondamentali per mantenere alti standard qualitativi. Ogni fase del processo produttivo richiede che tutti gli attori, interni ed esterni, conoscano e rispettino norme e standard, trattando ogni risorsa a valle del proprio processo con la stessa centralità riservata al cliente finale.

### **2.4. CONTINUOUS IMPROVEMENT – MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Fincantieri crede fermamente nella centralità del miglioramento continuo, monitorando e analizzando costantemente i nostri processi e prodotti per identificare ogni opportunità di perfezionamento. Questo approccio deve essere radicato ad ogni livello dell'Azienda, affinché possa contribuire al raggiungimento degli obiettivi previsti. Le sfide di mercato e l'aumento della complessità alimentano costantemente il processo di miglioramento continuo impattando progetti, attività e metodi, cercando soluzioni che rendano i processi più efficienti, affidabili e sostenibili. Ogni dipendente del Gruppo Fincantieri ha il compito di partecipare attivamente al miglioramento continuo, contribuendo anche con piccoli ma significativi progressi verso quell'eccellenza che è parte integrante del nostro DNA.

### **2.5. CO-OPERATION – COLLABORAZIONE**

Fincantieri pone la collaborazione tra le risorse quale pilastro fondante del proprio successo. Lavoriamo in sinergia con fornitori, clienti e partner per assicurare che ogni fase del processo produttivo soddisfi i più elevati standard di qualità e sostenibilità. Una comunicazione chiara, aperta e trasparente è fondamentale per costruire relazioni di fiducia e creare un sistema che garantisca la qualità fin dall'origine. Internamente, promuoviamo la collaborazione tra i dipartimenti, incoraggiando l'uso condiviso delle competenze ed esperienze di tutti. Ogni dipendente deve sentirsi parte attiva e coinvolta nel processo continuo di miglioramento della qualità, contribuendo così al successo di Gruppo.

### **2.6. CONTROL – CONTROLLO COSTANTE**

Fincantieri adotta un monitoraggio continuo dei processi, utilizzando indicatori chiave di performance (KPI) per valutare l'efficacia e l'efficienza operativa.

Il processo di documentazione e controllo dei processi, nonché di tutte le fasi dell'esecuzione/produzione, è fondamentale per una gestione efficace della qualità. Fincantieri garantisce che ogni dipendente conosca chiaramente le decisioni e le azioni da intraprendere, promuovendo un ambiente di lavoro strutturato e trasparente. Ogni Divisione/Unità Produttiva del Gruppo implementa in ogni fase dei propri processi i necessari controlli di qualità, supportati da sistemi di gestione certificati, per garantire la conformità agli standard internazionali ai fini di garantire i più alti standard di qualità e sostenibilità.

## 2.7. CONSISTENCY – FIRST TIME RIGHT

Consistency per Fincantieri significa garantire con costanza risultati conformi agli standard di riferimento ed ai requisiti contrattuali. Il Gruppo adotta un atteggiamento proattivo, imparando dagli errori attraverso sessioni di “Lessons Learnt”. Misurando rilavorazioni e sprechi, valutando difetti ed analizzandone le cause prime, si prevengono problemi futuri ed è possibile conseguire l’obiettivo di “Buono alla Prima” - First Time Right (ovvero Right First Time) garantendo un alto livello di qualità costante nel tempo.

La filosofia Fincantieri di “Buono alla Prima” permette quindi di migliorare l’efficienza, ridurre i costi e aumentare la soddisfazione del cliente.

## 3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Policy di Qualità così declinata rappresenta l’espressione della volontà del Gruppo nei riguardi dell’eccellenza operativa e si applica a Fincantieri S.p.A. e alle Società del Gruppo, controllate direttamente o indirettamente, con sede in Italia e all’estero, costituendo un impegno concreto e costante per tutti i dipendenti del Gruppo Fincantieri.

Deve essere considerata quale riferimento per tutti i fornitori e terze parti interessate e coinvolte nel nostro processo industriale e non solo, in coerenza e nel rispetto del rispettivo Sistema di Gestione per la Qualità, certificato ai sensi dalla norma ISO 9001.

La Policy di Qualità viene messa a disposizione dei portatori di interesse attraverso diversi canali, in ragione delle esigenze degli stakeholder, come la intranet aziendale e il sito internet istituzionale. Inoltre, vengono svolte iniziative di diffusione della cultura, assicurando che coloro che sono coinvolti nei processi di qualità siano informati e preparati. In tal modo, viene promosso un allineamento agli standard di qualità del Gruppo, favorendo al contempo la cooperazione lungo la catena del valore.

## 4. RIFERIMENTI

La presente Policy di Qualità è stata formulata in linea con l’impegno del Gruppo Fincantieri, come stabilito nei principi aziendali contenuti nel Codice di Comportamento, e in conformità agli standard e alle best practice nazionali e internazionali in materia di gestione della qualità, in particolare:

- **ISO 9001** - *Sistemi di gestione della qualità*: è la norma di riferimento che definisce i criteri per un sistema di gestione della qualità riconosciuto a livello globale, promuovendo l’approccio basato sul miglioramento continuo, l’attenzione al cliente e l’efficace gestione dei processi aziendali.
- **AS9100 / EN9100** – *Quality Management System - Requirements for Aviation, Space, and Defense Organizations*: Standard USA ed equivalente Europeo per il settore Difesa basato sulla ISO 9001.

- **NATO AQAP 2110** - *Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production*: standard di qualità per la progettazione, sviluppo e produzione di beni e servizi per la Difesa all'interno dei paesi membri NATO.

## 5. GESTIONE DEL FEEDBACK E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fincantieri considera il feedback dei propri clienti, partner commerciali e altre parti interessate come un elemento cruciale nel sistema di gestione della qualità, strutturando modalità di comunicazione specifiche per garantire un accesso semplice ed efficiente alla segnalazione di eventuali problematiche, richieste o reclami relativi ai prodotti e ai servizi offerti.

Per assicurare che questi canali siano efficaci, Fincantieri raccoglie e analizza dati pertinenti tramite sondaggi di soddisfazione, interviste periodiche e valutazioni dirette con i propri clienti, partner commerciali e altre parti interessate.

## 6. RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO

La Capogruppo, con il presidio della Funzione Quality and Performance Improvement di Corporate, è responsabile dell'attuazione, del monitoraggio e del controllo della Policy "Qualità".

La Policy sarà sottoposta a revisioni periodiche e validata da parte del Comitato per la Sostenibilità e, al fine di garantirne l'effettiva attuazione e l'adeguatezza, sarà adattata a eventuali mutamenti del contesto esterno.

La Policy e le successive revisioni saranno oggetto di approvazione del Consiglio di Amministrazione.