

CPE ITALIA pone al centro della propria attività la **soddisfazione del cliente**, perseguendo l'eccellenza nella Qualità di prodotti, processi e servizi. L'Azienda si impegna a rispettare tutti i requisiti applicabili (normativi, contrattuali, interni) e a promuovere il **miglioramento continuo** delle proprie performance.

La Direzione assicura che la Politica per la Qualità sia **diffusa, compresa, applicata e riesaminata periodicamente** per garantirne la costante adeguatezza agli obiettivi strategici e ai principi delle norme di riferimento.

## I nostri pilastri: le 3 C della Qualità

### 1. Compliance – Conformità

Ci impegniamo a:

- Rispettare senza esitazioni tutti i requisiti normativi, regolatori, contrattuali e interni.
- Comprendere tali requisiti e tradurli in procedure operative chiare ed efficaci.
- Affrontare tempestivamente le non conformità con azioni correttive mirate alla causa radice.

### 2. Customer – Cliente

Per "cliente" intendiamo sia l'utilizzatore finale che le parti interessate interne ed esterne, incluse le autorità regolatorie.

Ci impegniamo a:

- Ascoltare e comprendere le esigenze e aspettative dei clienti.
- Rispettare i requisiti concordati e, ove possibile, superare le aspettative.
- Monitorare e migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

### 3. Continuous Improvement – Miglioramento Continuo

Crediamo che il cambiamento sia un'opportunità. Per questo:

- Promuoviamo una cultura orientata all'innovazione e al miglioramento costante.
- Investiamo nelle competenze delle nostre persone e nelle tecnologie emergenti.
- Analizziamo trend, rischi e opportunità per ottimizzare le performance aziendali.

### Azioni strategiche per l'eccellenza

- Assicurare formazione, competenza e coinvolgimento di tutto il personale.
- Applicare il risk-based thinking per prevenire i problemi e cogliere le opportunità.
- Favorire una comunicazione trasparente ed efficace a tutti i livelli.
- Promuovere la prevenzione dei guasti e la cultura della Qualità e sicurezza del prodotto.
- Monitorare, misurare e riesaminare regolarmente i processi per migliorarli.
- Rafforzare la collaborazione con fornitori e stakeholder per creare valore condiviso.
- Garantire la **protezione dei dati e delle informazioni** aziendali e dei clienti, adottando misure di **Cybersicurezza** coerenti con le migliori pratiche del settore.

Milano, 24 giugno 2025

*Alberto Ciampichetti*