

## Il Gruppo Lucchini RS pone la Qualità al centro della propria Mission aziendale:

*“Offriamo soluzioni sicure, affidabili e di alta qualità per i mercati globali del settore ferroviario e per l’industria avanzata.”*

La realizzazione della Mission è strettamente collegata al coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo nel Sistema di Gestione per la Qualità, secondo i seguenti obiettivi:

### **/ Orientamento al Cliente**

- Il rapporto col Cliente deve essere continuamente sviluppato, con il fine di instaurare una collaborazione costruttiva, trasparente e di crescita congiunta;
- Vanno garantiti l’assoluto rispetto dei tempi di consegna concordati, la conformità alle specifiche di fornitura e lo sviluppo di prodotti, servizi e soluzioni innovativi ed efficaci;
- La soddisfazione del Cliente deve essere monitorata costantemente ed obiettivamente tramite la comunicazione efficace e l’impiego di strumenti di indagine ed analisi.

### **/ Miglioramento continuo**

- È necessario sviluppare continuamente un sistema gestionale per processi, atto a promuovere un’efficienza e una competitività sempre maggiori, eliminando le ridondanze e focalizzando l’attenzione al Gruppo nel proprio insieme, non limitandosi alla singola azienda, area o prodotto;
- Per la creazione e la diffusione di nuovi processi, prodotti, servizi e soluzioni sono essenziali la ricerca, lo sviluppo e l’adozione delle tecnologie più evolute, efficienti e sostenibili, con particolare attenzione al digitale e al “Lean management”.

### **/ Rispetto di norme, regolamenti e leggi**

- Lo svolgimento di tutte le nostre attività deve sempre avvenire nel totale rispetto di qualsiasi norma, regolamento o legge vigente e applicabile, tenendo in massima considerazione gli aspetti legati alla tutela della salute, della sicurezza e dell’ambiente;
- La collaborazione con i Clienti deve garantire affidabilità e sicurezza, mirando a zero difetti, specialmente in tutti i processi critici per la sicurezza.

### **/ Formazione continua di tutte le Persone**

- Ogni Persona deve partecipare attivamente al Sistema di Gestione per la Qualità, nella totale consapevolezza del proprio ruolo e del proprio impatto sulla qualità e sulla sicurezza di quanto offriamo;
- Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutti i livelli aziendali e in particolar modo è massima la responsabilità del Top Management aziendale di motivare e guidare tutte le Persone, tramite uno stile comunicativo aperto e partecipativo, al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità;
- È necessario garantire a tutte le Persone del Gruppo e utilizzando tutti i canali comunicativi adeguati un confronto sereno, puntuale e costruttivo, con l’obiettivo di offrire possibilità di crescita personale e professionale che siano di soddisfazione per l’individuo e di miglioramento per il Gruppo.

### **/ Selezione dei fornitori**

- Si devono ricercare e selezionare i Fornitori del Gruppo accertandosi e monitorando continuamente che essi siano affidabili, onesti ed altamente professionali;
- Con essi si debbono creare e continuamente rinforzare rapporti improntati alla trasparenza, alla collaborazione e al reciproco vantaggio per il miglioramento continuo dell’offerta al Cliente finale.

## La Qualità rappresenta un fattore decisivo per la competitività del Gruppo sul mercato e per la sua sostenibilità di lungo termine.

Il personale tutto è tenuto a **conoscere e diffondere** le regole descritte nel Manuale Qualità e nelle procedure ad esso connesse per le parti di propria competenza, nonché ad **agire** in conformità ad esse e a **contribuire** attivamente al loro costante miglioramento.

Lovere, 23/09/2020



Ing. Augusto Mensi  
Amministratore Delegato  
Lucchini RS S.p.A.

## Lucchini RS Group places Quality at the centre of its corporate Mission:

*“We deliver safe, reliable, high quality solutions for the global markets in the railway and advanced industry sectors.”*

The realisation of the Mission is closely linked to the involvement of all the people of the Group in the Quality Management System, according to the following objectives:

### **/ Customer orientation**

- Customer relations shall be continually developed with the aim of establishing a constructive, transparent, shared growth collaboration;
- Absolute respect of the agreed delivery times, conformity with the supply specifications and the development of products, services as well as innovative, effective solutions shall always be guaranteed;
- Customer satisfaction shall be constantly and objectively monitored by means of effective communication and the use of investigation and analysis instruments.

### **/ Continuous improvement**

- It is necessary to continuously develop a process management system aimed to promote constantly increasing efficiency and competitiveness by eliminating redundancy and focusing the attention on the Group as a whole and not simply on a single company, area or product;
- Research, development and the adoption of the most state-of-the-art, efficient, sustainable technologies, focusing on digital development and lean management principles, are all required for the creation and diffusion of new processes, products, services and solutions.

### **/ Compliance with rules, regulations and laws**

- All our activities shall always be carried out in total compliance with all applicable rules, regulations or law in force, with utmost consideration given to the aspects related to health, safety and environment protection;
- Collaboration with Customers shall guarantee reliability and safety, aiming at zero defects, especially in all critical processes involving safety.

### **/ Continuous training of all Personnel**

- All members of personnel shall actively participate in the Quality Management System, and be made fully aware of the individual impact they and their role have on the quality and safety of what we offer;
- The Quality Management System applies to all levels of the company and, in particular, it is the main responsibility of corporate Top Management to motivate and guide all Personnel by adopting an open, participatory communication system so as to achieve the relative Quality goals;
- It is necessary to ensure that all Group Personnel are able to take advantage of a serene, timely, constructive exchange of opinions by using all suitable communication channels, so as to offer opportunities for personal and professional growth which bring a sense of satisfaction for the individual and improvement for the Group.

### **/ Selection of suppliers**

- The selection as well as qualification of Group Suppliers shall focus on making sure and constantly monitoring that the same are reliable, honest and highly professional;
- It is essential to strive to create and continually reinforce relations based on transparency, collaboration and mutual advantage to accomplish continuous improvement of supplies to the end Customer.

## Quality represents a decisive factor for the competitiveness level of the Group on the market and its long-term sustainability.

All Personnel are required to **acknowledge and disseminate** the rules and regulations envisaged by the Quality Manual and all related procedures, within the extent of their duties and responsibilities, as well as to embrace a **code of conduct** meeting such requirements, and actively **contribute** to the continuous improvement of the same.

Lovere, 23/09/2020



Eng. Augusto Mensi  
CEO  
Lucchini RS S.p.A.