

POLITICA PER LA QUALITÀ

Dal 1983 siamo partner di riferimento dei nostri Clienti, abbiamo sviluppato accordi di partnership con la maggioranza e più importanti Case Automobilistiche, Consorzi ed Associazioni di categoria presenti nel territorio nazionale; molteplici accordi di partnership sono attivi nella rete delle officine e delle carrozzerie autorizzate.

Non è soltanto la qualità dei prodotti ciò che ci contraddistingue ma anche, e soprattutto, il livello del servizio offerto: il successo nei nostri risultati è frutto della dedizione, della professionalità e dell'aggiornamento continuo di tutto il nostro team e della scrupolosa applicazione dei processi interni volti a garantire la soddisfazione dei nostri Clienti.

Anticipare e soddisfare le aspettative dei professionisti per generare soluzioni è ciò che anima l'impegno del Consiglio di Amministrazione e di tutto lo staff di **GEN-ART**.

Mission

La mission della **GEN-ART** è identificare ed anticipare le aspettative dei propri Clienti, offrendo soluzioni innovative che nascono dalla continua ricerca di prodotti innovativi che siamo in grado di offrire in anticipo rispetto alle tendenze del mercato, grazie anche alle partnership sviluppate con i più qualificati produttori del settore, fornendo prodotti duraturi, affidabili e di elevata qualità attraverso un servizio pienamente soddisfacente.

Perseguiamo tali obiettivi attraverso la ricerca di un continuo miglioramento delle nostre prestazioni in termini di efficienza ed efficacia rispettando le prescrizioni cogenti dei mercati di riferimento ed in linea con le potenzialità della nostra organizzazione, nel rispetto dei valori e principi stabiliti nel nostro Codice Etico e Comportamentale e nel più ampio contesto di *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

Politiche

Consapevoli e fieri della responsabilità che un'organizzazione come la nostra svolge all'interno del mercato, garantiamo ai nostri Clienti la massima versatilità in termini di costo-opportunità, con una vasta gamma di prodotti e soluzioni personalizzate, diversificate proposte commerciali e soluzioni logistiche; quanto sopra si realizza attraverso il nostro sistema di gestione fondato su:

Analisi delle esigenze dei Clienti

I servizi di customer service, di rete vendita e di selezione e sviluppo prodotti interagiscono con il Cliente e tra di loro per dare supporto ed individuare le migliori soluzioni per le diverse e specifiche esigenze del Cliente, un supporto ed assistenza che prosegue al Cliente nelle fasi successive di impiego ed after sale dei prodotti e servizi forniti.

Sviluppo delle competenze personali

La nostra organizzazione valorizza da sempre il ruolo delle competenze, delle abilità e delle capacità comportamentali e di personalità necessarie per supportare il Cliente. Per questo già a partire dal processo di selezione la persona viene valutata nella sua globalità in

termini di potenzialità, di attitudini e di motivazione, e non esclusivamente per le esperienze maturate.

Il nostro impegno è volto a garantire un'attenta selezione e formazione tecnico-professionale della nostra rete commerciale che consente al Cliente di poter contare su di un referente di fiducia, con un elevato livello di competenza sia tecnica che professionale, ed è per questo impegno che è stata creata la "Gen-Art Educational", che si configura come un luogo privilegiato di formazione e crescita della nostra rete commerciale.

La selezione e la costante formazione delle risorse interne consente alla **GEN-ART** di avere a disposizione collaboratori affidabili e qualificati, che contribuiscono pienamente allo sviluppo aziendale e che sono in grado di garantire quell' approccio orientato alle esigenze del Cliente che ci contraddistingue.

Partnership fornitori

Coscienti dell'importanza strategica che i nostri Fornitori possono svolgere nella ricerca e sviluppo di prodotti innovativi, manteniamo sempre attiva la ricerca di partner strategici con i quali collaborare nei processi di sviluppo ed innovazione, privilegiando relazioni durature nel tempo con tutti i Fornitori impegnati nella ricerca, nell'eccellenza produttiva e di servizio.

Consapevoli della globalizzazione dei mercati richiediamo ai nostri partners, sia internazionali che locali, di garantirci performance dei prodotti e dei servizi come da nostri standard, per poter soddisfare ampiamente le aspettative dei nostri Clienti in termini di qualità, affidabilità, efficienza e rapporto qualità/prezzo.

E' nostro impegno, anche attraverso la nostra catena di approvvigionamento, garantire ai nostri Clienti prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti ed alla normativa applicabile ed ai principi di sostenibilità.

Innovazione tecnologica

Consapevoli che l'innovazione tecnologica si configura, ad oggi, come uno dei più importanti processi capaci di innescare sviluppo economico sostenibile in un mercato sempre più competitivo in cui le imprese si trovano ad affrontare sfide di crescente complessità, la capacità di evolversi diventa un fattore determinante per consolidare e sviluppare la propria posizione nel mercato.

Cosciente dell'importanza di questo processo creativo, la **GEN-ART** ha trasformato il concetto di "innovare" in un imperativo, come strumento indispensabile per garantire un elevato standard di prodotto e servizio ai propri Clienti.

Il nostro impegno è volto a garantire un processo continuo di ricerca e sviluppo, anche in partnership con i nostri Fornitori, che ci ha condotto all'introduzione di prodotti altamente innovativi ed allo sviluppo di soluzioni fortemente personalizzate a fronte di specifiche esigenze.

Logistica e spedizioni

La nostra organizzazione logistica ci permette di evadere giornalmente gli ordini ricevuti e, grazie alle nostre infrastrutture tecnologiche fortemente automatizzate, possiamo garantire condizioni e tempistiche di consegna di elevata performance.

I nostri operatori pongono la massima cura nell'allestimento e confezionamento dei colli per garantire la corretta tracciabilità ed un trasporto sicuro che non comprometta le caratteristiche dei prodotti in consegna.

Customer service

La nostra organizzazione pone, nella scala delle priorità, al primo posto la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente.

Il servizio di Customer Service, quale "front-end" primario nella gestione delle esigenze del Cliente, si avvale della nostra rete commerciale e di tutte le strutture e specializzazioni aziendali per supportare il Cliente dalla raccolta dell'esigenza ad arrivare al servizio post-vendita, attraverso la gestione ed evasione dell'ordine.

Il call center telefonico ed i canali digitali dedicati sono in grado di fornire in breve tempo lo stato di consegna degli ordini ed altre informazioni e supporto al Cliente.

La GEN-ART garantisce e rispetta l'attuale legislazione sulla garanzia dei prodotti.

Sviluppo commerciale e posizione di mercato

La **GEN-ART**, quale leader consolidata nel settore Automotive ed uno dei principali punti di riferimento nel mercato delle Concessionarie autorizzate, forte della propria rete commerciale distribuita in maniera capillare su tutto il territorio nazionale e della propria struttura tecnica ed organizzativa della sede operativa, lavora costantemente per garantire ai nostri *Stakeholders* un trend di crescita positivo accrescendo il business attraverso il consolidamento e lo sviluppo di nuovi accordi commerciali e diversificando ed ampliando le linee di servizio, offrendo le nuove soluzioni al settore delle officine e concessionarie auto del mercato generalista, nonché ai settori *truck* e nautica.

Miglioramento continuo delle performance e dei processi

L'impegno della Direzione e di tutto il Management verso tutti gli *Stakeholders* è dunque costante per assicurare:

- che l'attuazione dei processi sia efficace ed efficiente;
- che siano misurate e valutate le performance operative e del mercato;
- che siano stabiliti obiettivi e programmi pertinenti, congrui e proporzionati;
- che le verifiche dell'attuazione e le valutazioni delle performance siano eseguite da persone interne all'organizzazione formate, indipendenti ed obiettive, e che tali audit interni siano condivisi a tutti i pertinenti livelli dell'organizzazione;
- che lo stato di attuazione e funzionamento, basato sulle evidenze raccolte anche attraverso gli audit interni, le performance misurate ed il grado di raggiungimento degli obiettivi, sia periodicamente sottoposto a riesame al fine di valutare e, ove necessario, stabilire azioni correttive o di miglioramento;

E' dunque volontà di **GEN-ART** operare secondo il proprio modello organizzativo e gestionale definito in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, norma rispetto alla quale continuerà ad effettuare verifiche di conformità, attraverso audit da parte di Organismo di Certificazione.

Si da atto, infine, che nel contesto del modello organizzativo e gestionale adottato da **GEN-ART**, conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, sono integrate anche le attività di *CSR (Corporate*

Social Responsibility) così come riconosciutaci, con medaglia d'oro assegnataci a luglio 2022, dalla piattaforma EcoVadis.

La metodologia EcoVadis, supervisionata da un comitato scientifico internazionale, si basa sui principali standard, come GRI, UNGC e ISO 26000 e copre sette indicatori di gestione, attraverso 21 criteri di sostenibilità suddivisi in quattro temi: Ambiente, Lavoro e Diritti Umani, Etica ed Acquisti Sostenibili.

La presente politica per la qualità verrà esaminata in occasione dei riesami della Direzione al fine di verificarne l'attualità e la validità.

Il presente documento è divulgato all'interno e portato a conoscenza di tutte le parti interessate esterne.

Lanuvio, Novembre 2022

**La direzione
Gen-Art Srl**

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, positioned over the printed text of the signature block.