

# Politica della qualità

Heidelberg Materials adotta un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001 come strumento per lo sviluppo del proprio business e per raggiungere i seguenti obiettivi strategici:



**CLIENTE AL CENTRO**  
Fornire prodotti che soddisfino e superino le aspettative dei nostri clienti.



**DIGITALIZZAZIONE**  
Investire nell'innovazione e nella digitalizzazione per migliorare la qualità dei processi aziendali.



**SOSTENIBILITÀ**  
Consolidare la leadership nello sviluppo di prodotti sostenibili definendo target progressivamente più ambiziosi per la riduzione dell'impatto ambientale.

## I fattori chiave della qualità di Heidelberg Materials

• **Ascolto del cliente:**

la valutazione del grado di soddisfazione dei clienti, mediante il metodo NPS, la relazione commerciale e tecnica con i clienti, anche in fase di pre e post vendita, forniscono continue opportunità di miglioramento.

• **Valore dei dati:**

la digitalizzazione dei flussi di dati del processo produttivo rende sempre più efficiente la gestione del controllo di fabbrica (FPC) e permette la condivisione ed elaborazioni dei dati per definire azioni efficaci e tempestive.

• **Sostenibilità senza compromessi:**

lo sviluppo tecnologico e la manutenzione degli impianti di produzione, la continua ottimizzazione delle ricette di produzione e l'accurato bilanciamento del portfolio prodotti, assicurano elevati standard di qualità e piena copertura alle esigenze di mercato.

Il raggiungimento degli obiettivi si attua mediante la loro condivisione in momenti di formazione e incontri informativi per coinvolgere il personale e sviluppare la consapevolezza dell'importanza del contributo di ognuno.

Gli obiettivi aziendali sono definiti nei budget e nei Key Performance Indicators specifici per ciascun processo aziendale e sono periodicamente riesaminati.

Le Direzioni sono responsabili dell'attuazione e diffusione di questa Politica della Qualità.

Bergamo, Ottobre 2023  
Heidelberg Materials Italia Cementi



Heidelberg Materials