



Politica per la Qualità

Energy Evolution

La Direzione Generale Energy Evolution, in coerenza con le strategie e gli obiettivi generali di crescita della competitività di Eni, considera l'attenzione al Cliente, il consolidamento della cultura della Qualità e il miglioramento continuo dei prodotti e dei processi aziendali elementi fondamentali per perseguire lo sviluppo sostenibile delle proprie attività nei mercati di riferimento.

La Politica per la Qualità di Energy Evolution si ispira ai principi della Mission di Eni basati sui 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e persegue i seguenti obiettivi:

- Il ruolo centrale del Cliente
- La cultura della Qualità a tutti i livelli organizzativi
- Il miglioramento continuo della qualità dei prodotti e dei servizi
- Il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi
- Lo sviluppo sostenibile
- L'analisi del contesto in cui si opera
- L'attenzione agli stakeholder
- Il risk-based thinking
- La comunicazione interna ed esterna

La Direzione Generale Energy Evolution si impegna ad assicurare:

Qualità del prodotto/servizio: tutti i processi sono strutturati affinché ogni prodotto/servizio sia erogato nel rispetto delle esigenze e delle aspettative espresse e implicite del cliente, per garantire la sua soddisfazione e fidelizzazione.

Integrità: responsabilità, integrità e trasparenza sono principi fondanti della mission di Eni. Le persone ricevono costantemente formazione affinché tutte le attività siano svolte garantendo imparzialità, oggettività di giudizio, correttezza e riservatezza.

Redditività e sviluppo sostenibile: la definizione dei processi aziendali è ispirata agli obiettivi di redditività durevoli nel tempo, coniugando la logica del profitto con la consapevolezza dei valori della responsabilità verso la collettività, della difesa dell'ambiente, della tutela dell'incolumità pubblica, della salute e la sicurezza di tutti i lavoratori. Questi principi rappresentano uno dei riferimenti fondamentali per Eni nel condurre le proprie attività nei Paesi in cui opera.

Compliance a regole e standard tecnici, amministrativi, legali e corporate: prodotti, servizi, processi e soluzioni tecnologiche sono sviluppati in conformità a leggi, norme, regole interne e standard nazionali e internazionali

al fine anche di preservare la sicurezza degli utilizzatori.

Definizione impegni ed obiettivi: annualmente, nell'ambito delle attività di pertinenza, sono definiti obiettivi specifici di miglioramento correlati alle responsabilità ricoperte e al contributo di ciascuno in relazione agli obiettivi generali dell'azienda.

Formazione risorse e know-how: all'interno di ciascuna funzione sono rese disponibili le risorse necessarie e ogni persona è messa in condizione di comprendere e perseguire i target assegnati attraverso attività di formazione e la partecipazione a incontri di sensibilizzazione sull'importanza che ciascuna attività ricopre per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Monitoraggio e benchmarking: il miglioramento è perseguito mediante il monitoraggio delle performance aziendali. A tal proposito sono definiti gli indicatori di prestazione per ciascun processo e sono stabilite le modalità di raccolta e di analisi dei dati, relativamente ai prodotti e ai servizi erogati.

Customer service&care: tutte le unità organizzative sono sistematicamente coinvolte, sulla base delle necessità e delle competenze, alla risoluzione di ogni problematica di reclamo e di assistenza derivante dai bisogni della clientela.

Analisi del contesto: la lista degli interlocutori interni ed esterni viene periodicamente monitorata e aggiornata e l'analisi delle relative aspettative è parte integrante nel processo di valutazione delle priorità, in modo da contribuire alla completa definizione di pertinenti programmi di azione.

Attenzione agli stakeholder: l'analisi del contesto ha altresì lo scopo di costruire equilibrate relazioni all'interno di Eni, favorendo il dialogo interfunzionale e interazioni positive tra clienti, fornitori, istituzioni, azionisti e altri stakeholder, a sostegno e a garanzia nel tempo di una sostenibilità del valore aziendale.

Analisi dei rischi e delle opportunità: il risk-based thinking è lo strumento strategico per la consapevolezza e il controllo, finalizzato sia alla mitigazione di tutti i rischi aziendali sia alla individuazione e al consolidamento di opportunità di mercato e di miglioramento dei risultati e dei processi.

Comunicazione: nell'ambito dei diversi processi sono infine definiti i flussi di comunicazione interna ed esterna, al fine di garantire la disponibilità delle informazioni relative ai prodotti e ai servizi erogati a tutte le parti interessate.

Ogni persona che opera nell'ambito della Direzione Generale Energy Evolution possiede competenze, conoscenze ed esperienze idonee a perseguire con fermezza questi obiettivi facendo leva su valori consolidati e condivisi.

Roma, 25 febbraio 2021

Direttore Generale Energy Evolution
Giuseppe Ricci

