

Politica Gestionale Customer Care

v.1.0 del 08/10/2025

Il presente documento definisce la Politica del Reparto Customer Care di **Ayvens Italia**, al fine di esplicitare obiettivi ben definiti e misurabili che siano divulgati a tutto il personale.

La Direzione Service & Operations, di cui il Reparto Customer Care fa parte, profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del servizio offerto.

La Direzione considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, il perseguimento della Qualità del servizio erogato e della soddisfazione del cliente interno ed esterno, verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione, con il fine di garantire l'individuazione e il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.

In armonia con tale obiettivo, la Direzione intende portare il Reparto a una costante crescita organizzativa e metodologica. A tal fine, pianifica e attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dalla documentazione ad esso collegata (procedure, istruzioni operative, ecc.) e di effettuare le registrazioni previste. È considerato prioritario il miglioramento continuativo dei suoi processi.

Obiettivi:

Gli impegni della Politica Gestionale vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali si garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Gli obiettivi vengono posti sulle metriche adottate dall'azienda (come previsto dalla Norma ISO 18295-1).

A tale fine il Responsabile del Reparto Customer Care, nella persona di Alessandro Casulli (Head of Customer Care & Mobility), prende in carico, quale unico responsabile dell'attività, il mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione in funzione degli obiettivi prefissati, avvalendosi anche della collaborazione di assistenti opportunamente addestrati. Con cadenza regolare vengono effettuati audit sul Sistema di Gestione, al fine di verificare il regolare funzionamento e individuare eventuali necessità di adeguamento.

La Direzione Service & Operations, attraverso l'Head of Customer Care & Mobility, assicura:

- il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica;

ALD Automotive Italia S.r.l. a socio unico

Viale Luca Gaurico, 187 - 00143 - Roma - Italia - Tel. 800 426 426 - www.ayvens.com

COD. FISC. 07978810583 - P. IVA IT 01924961004 - CAP. SOC. € 140.400.000 - R.E.A. Roma N. 636604 - Reg. Impr. Roma

Società soggetta a direzione e coordinamento di SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 29 Boulevard Haussmann - 75009 - Paris



- il riesame della Politica (con cadenza almeno annuale);
- la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità (con cadenza almeno annuale);
- la verifica dei requisiti del cliente (attraverso questionari/interviste di verifica della soddisfazione del cliente, auto-valutazione in base a parametri definiti).

Il Service & Operations Director

ALD Automotive Italia S.r.l. a socio unico

Viale Luca Gaurico, 187 - 00143 - Roma - Italia - Tel. 800 426 426 - www.ayvens.com

COD. FISC. 07978810583 - P. IVA IT 01924961004 - CAP. SOC. € 140.400.000 - R.E.A. Roma N. 636604 - Reg. Impr. Roma

Società soggetta a direzione e coordinamento di SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 29 Boulevard Haussmann - 75009 - Paris

