

Politica per la Qualità

v.1.0 del 06/10/2025

Ayvens Italia, brand commerciale di ALD Automotive Italia s.r.l., è parte del Gruppo Société Générale e leader nel settore del noleggio a lungo termine di auto, moto e van.

Ayvens Italia offre soluzioni personalizzate per ogni esigenza e strumenti innovativi per gestire con semplicità sia grandi flotte aziendali, sia la mobilità dei privati e fornisce a fleet manager e driver strumenti e servizi innovativi che facilitano il loro lavoro quotidiano permettendo di affrontare le sfide che il futuro riserva.

L'Azienda considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale. Al fine di garantire una sempre più elevata professionalità delle proprie risorse umane e la qualità del servizio erogato, la Direzione ha deciso di proseguire il percorso gestionale con l'adeguamento del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente campo di applicazione:

“Noleggio a lungo termine e gestione di flotte aziendali”

La Direzione Aziendale considera la Qualità un elemento fondamentale della strategia aziendale e ne promuove il rispetto a tutti i livelli dell'organizzazione. Consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e a migliorarne continuamente l'efficacia.

L'indirizzo generale che regge e sovrintende l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità è il perseguimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate attraverso l'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse in un'ottica di miglioramento continuo, valutando rischi e opportunità.

La Direzione Aziendale è impegnata a perseguire la piena realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di consolidare e migliorare l'immagine della azienda, attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale aziendale.

Impegni:

La Direzione Aziendale, in coerenza con la propria strategia, considera prioritario il perseguimento della Soddisfazione del Cliente, verso il quale viene rivolta costante attenzione con il fine di individuare e soddisfare le sue aspettative nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili.

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



A tal fine, vengono regolarmente pianificate e attuate attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli, in modo particolare per le risorse impegnate in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del prodotto/servizio.

Tutto il personale è tenuto a collaborare e agire, per le attività di propria competenza, secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione Aziendale profonde il massimo impegno verso il costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse alla Qualità del servizio attraverso la misurazione delle performance e la prevenzione di ogni eventuale non conformità anche connessa a eventuali perdite operative, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficacia ed efficienza.

Obiettivi:

Gli impegni della Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali l'Alta Direzione garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene declinato nell'ambito dell'MBO (Management By Objective), all'interno del quale figurano i KPI afferenti al tema qualità che sono periodicamente condivisi con top e middle management.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce i seguenti macro-obiettivi:

- **Soddisfazione del Cliente e miglioramento dei momenti di contatto** con il Mondo Ayvens attraverso il continuo monitoraggio del livello di soddisfazione
- **Fidelizzazione del Cliente tramite il miglioramento continuo dei nostri processi** attraverso metodologie basate sul *Plan Do Check Act (BPM)*
 - Continua mappatura e monitoraggio dei processi aziendali e punti di miglioramento
 - Definizione e messa in atto di piani di miglioramento
 - Monitoraggio dei risultati conseguenti alle attività di miglioramento
 - Standardizzazione ed eventuale correzione dei punti di frizione
- **Miglioramento continuo del coinvolgimento di tutta l'azienda circa il Sistema Qualità** attraverso:
 - la divulgazione dei principi, delle linee guida e delle procedure del sistema di Qualità
 - la formazione continua di tutti i collaboratori

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



- la condivisione di ogni elemento che possa essere funzionale allo scopo
- **Informazione accurata, completa, chiara e veritiera circa il servizio offerto**, tali da permettere alla controparte una scelta consapevole
- Verifica con processo continuo le attività necessarie al soddisfacimento dei punti precedenti

La Direzione, inoltre, assicura lo svolgimento regolare delle seguenti attività:

- il riesame della Politica per la Qualità;
- la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità.

Con cadenza regolare vengono effettuati audit sul Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne il regolare funzionamento e individuare eventuali necessità di adeguamento.

Il Country Managing 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

