



POLITICA DELLA QUALITA'

Massimo Zanetti

MASSIMO ZANETTI
BEVERAGE GROUP

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE

La qualità dei nostri prodotti è alla base del rapporto di fiducia con i nostri consumatori in tutto il mondo.

Dietro la preparazione di ogni espresso si cela la nostra passione, il nostro impegno, la nostra professionalità e serietà per garantire un'esperienza unica.

Grazie all'implementazione di sistemi in grado di monitorare i nostri prodotti in ogni fase della catena del valore, siamo in grado di assicurare piena tracciabilità e trasparenza.

Attraverso l'adozione di riconosciuti standard di qualità e sicurezza alimentare e il dialogo e il coinvolgimento continuo dei consumatori, possiamo accrescere la soddisfazione degli stessi e migliorare la comprensione delle loro esigenze, riuscendo a cogliere, allo stesso tempo, opportunità di mercato stimolanti per la crescita del nostro business.

Consapevoli della necessità di anticipare i trend di mercato, siamo costantemente alla ricerca di soluzioni innovative che garantiscono la soddisfazione dei nostri consumatori e al contempo contribuiscono alla riduzione degli impatti dei nostri prodotti e delle nostre attività sull'ambiente e sulla società in generale.

Crediamo nel modello di business responsabile e vogliamo instaurare un rapporto di mutua fiducia con i nostri stakeholder: questa Politica della Qualità vuole rappresentare il nostro impegno e la nostra serietà per migliorare la trasparenza lungo la catena del valore e stimolare l'innovazione.

Massimo Zanetti

Presidente

INTRODUZIONE

La seguente Politica della Qualità ha lo scopo di formalizzare l'impegno del Gruppo Massimo Zanetti Beverage (ovvero la capogruppo Massimo Zanetti Beverage S.p.A. e le controllate dirette e indirette, di seguito, collettivamente, "MZB o "Gruppo") nel garantire prodotti di qualità e sicuri, nonché nell'adottare pratiche di business volte ad accrescere la soddisfazione del cliente e la promozione di soluzioni innovative.

Come è strutturata la Politica

Tutte le società del Gruppo MZB devono impegnarsi ad adottare e rispettare i Requisiti Obbligatori descritti in questa Politica.

Ciascuna società del Gruppo MZB effettuerà analisi e accertamenti lungo la propria catena di fornitura, al fine di garantire che i Requisiti Obbligatori siano rispettati. Queste attività potranno essere svolte di persona, tramite questionari di autovalutazione e/o audit.



Tutte le società del Gruppo MZB sono tenute a rispettare e a conformarsi ai Requisiti Obbligatori.

Si richiede a tutte le società del Gruppo di monitorare e valutare costantemente le proprie attività, segnalando tempestivamente eventuali violazioni della Politica.

REQUISITI OBBLIGATORI

In questa sezione sono descritti i Requisiti Obbligatori che le società del Gruppo devono impegnarsi ad adottare e rispettare. I Requisiti Obbligatori si suddividono in tre aree: Innovazione, Certificazioni alimentari e tracciabilità e Centralità dei consumatori.

La Politica della Qualità del nostro Gruppo si fonda su questi tre pilastri fondamentali, in cui si riflette la portata del nostro impegno nel garantire la qualità e la sicurezza dei nostri prodotti.



Innovazione

Innovare per anticipare le aspettative dei nostri consumatori e migliorare i processi interni

Innovare per garantire la crescita sostenibile



Certificazioni alimentari e Tracciabilità

Garantire la sicurezza dei prodotti in tutte le attività del Gruppo e lungo la catena di fornitura

Monitorare, misurare e migliorare i processi aziendali

Assicurare standard di qualità elevati e la tracciabilità del caffè



Centralità dei consumatori

Coinvolgere costantemente clienti e consumatori

Soddisfare i bisogni dei nostri consumatori

INNOVAZIONE



Operare e gestire le proprie risorse in maniera sostenibile presenta delle sfide che un'impresa deve essere in grado di superare. Innovare integrando pratiche di sostenibilità significa spesso lasciare la propria "zona di comfort" ed essere i promotori di nuovi approcci e tecnologie.

La ricerca e lo sviluppo tecnologico rappresentano i principali driver per contribuire allo sviluppo sostenibile. In qualità di player internazionale nel settore del caffè, siamo chiamati a migliorare continuamente i nostri prodotti, servizi e processi, garantendo al contempo la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sociale.

Innovare per migliorare i processi interni e anticipare le aspettative dei nostri consumatori

La velocità con cui il contesto di riferimento sta cambiando è in costante aumento. L'evoluzione repentina delle esigenze dei nostri stakeholder implica una maggiore efficienza ed efficacia operativa. Le nostre idee e la nostra volontà di innovare sono alcuni dei fattori che determineranno ed influenzeranno il nostro futuro.

L'adozione di una filosofia che promuove lo sviluppo continuo e l'innovazione favorisce la realizzazione di partnership con fornitori e altri soggetti chiave impegnati nella ricerca e sviluppo di soluzioni innovative sostenibili. Lavoriamo costantemente con i nostri partner per sviluppare un pensiero innovativo volto a migliorare i nostri prodotti e processi. L'innovazione di prodotto è lo strumento per anticipare e superare le aspettative e le esigenze dei nostri clienti e consumatori. L'innovazione di processo, invece, è fondamentale per eliminare lo scarto - in tutte le sue forme - e rendere il nostro business più sostenibile.

Innovare per garantire la crescita sostenibile

Innovare significa avere una visione lungimirante e fuori dagli schemi. Ci sentiamo responsabili per le future generazioni, per il futuro del nostro Pianeta e per la conservazione e protezione delle risorse naturali.

Crediamo sia necessario attuare politiche e promuovere un'innovazione responsabile e sostenibile. Ci impegniamo a innovare i nostri processi e realizzare prodotti innovativi con l'obiettivo finale di salvaguardare l'ambiente e le future generazioni.

CERTIFICAZIONI ALIMENTARI E TRACCIABILITÀ



L'implementazione di iniziative volte a garantire e migliorare la tracciabilità del caffè lungo tutta la catena di approvvigionamento, il rispetto degli standard internazionali in materia di sicurezza e qualità alimentare e la condivisione da parte di fornitori e subappaltatori dei principi del Codice Etico di MZB, sono strumenti che aiutano a garantire la trasparenza delle attività, la qualità e la sicurezza dei prodotti.

Garantire la sicurezza dei prodotti in tutte le attività del Gruppo e lungo la catena di fornitura

I clienti e i consumatori del Gruppo MZB si aspettano prodotti di qualità e conformi ai requisiti di sicurezza alimentare. La capacità di rispondere a tali esigenze ci permette di operare sul mercato e mantenere una posizione di leadership nel settore. L'adozione di norme di sicurezza alimentare e di sistemi di gestione della qualità riduce l'esposizione al rischio, aumentando l'affidabilità dei nostri processi interni.

I nostri prodotti sono realizzati nel rispetto degli standard di sicurezza alimentare del *Global Food Safety Initiative (GFSI)*. Il Gruppo richiede ai propri fornitori di conformarsi a tali standard e di adottare i principi del Gruppo indicati nella *Politica di Approvvigionamento Responsabile*. Le funzioni preposte hanno l'onere di garantire la corretta applicazione degli standard di sicurezza e di qualità lungo tutta la catena di fornitura.

Monitorare, misurare e migliorare i processi aziendali

Ci impegniamo continuamente a migliorare i processi aziendali per la gestione della qualità e a garanzia della sicurezza dei prodotti, a prevenire eventuali incidenti ed eliminare tempestivamente eventuali anomalie.

Grazie al controllo continuo dei processi interni, all'analisi dei dati e al monitoraggio dei risultati, ci impegniamo a garantire i più alti standard di qualità per tutti i nostri prodotti.

Assicurare standard di qualità elevati e la tracciabilità del caffè

Crediamo nell'importanza di preservare l'aroma del caffè e rendere unica l'esperienza dei nostri consumatori. L'impegno del Gruppo MZB nel garantire la piena tracciabilità dei prodotti lungo tutta la catena di fornitura contribuisce ad accrescere la fiducia dei consumatori e l'affidabilità dei nostri prodotti.

Dalla materia prima al prodotto finito, la qualità e gli standard di sicurezza alimentare sono garantiti lungo tutta la catena del valore. Coinvolgiamo tutti i nostri partner per garantire la tracciabilità del prodotto, soddisfare i requisiti di sicurezza alimentare e di qualità internazionali e locali, oltre che le aspettative di consumatori e clienti.

CENTRALITÀ DEI CONSUMATORI



Garantire la massima qualità dei prodotti e assicurare un'esperienza positiva per i nostri consumatori sono aspetti prioritari per il Gruppo. In un mercato come quello del caffè, caratterizzato da un'ampia varietà di prodotti, le imprese devono essere in grado di costruire un rapporto di fiducia con i propri clienti e consumatori.

Coinvolgere costantemente clienti e consumatori

Il coinvolgimento degli stakeholder è il modo migliore per tradurre esigenze e aspettative del mercato in obiettivi e anticipare eventuali trend, cogliendone le opportunità. Crediamo fortemente che grazie ad un rapporto costruttivo e positivo con consumatori e clienti possiamo assicurare la crescita costante del Gruppo.

Le nostre attività sono finalizzate al soddisfacimento e superamento delle aspettative dei nostri stakeholder. Lo sviluppo e l'implementazione di iniziative - rivolte al coinvolgimento di nuovi clienti e consumatori e funzionali a migliorare la comunicazione e il dialogo - sono incoraggiate presso tutte le società del Gruppo. Eventuali feedback e commenti sono raccolti e analizzati in un'ottica di miglioramento continuo e di studio delle esigenze di consumatori e clienti.

Soddisfare i bisogni dei nostri consumatori

La soddisfazione dei consumatori è un elemento chiave nella creazione di un rapporto commerciale duraturo. I nostri sistemi di monitoraggio della soddisfazione del cliente contribuiscono alla identificazione e alla tempestiva gestione di eventuali reclami dei clienti e dei consumatori.

I feedback che riceviamo da consumatori e clienti sono uno strumento cruciale per il monitoraggio del grado di soddisfazione esterno. Le informazioni raccolte ed elaborate rappresentano un'opportunità per migliorare i nostri processi, oltre che individuare e rispondere tempestivamente e in modo proattivo a eventuali reclami relativi alla qualità o alla sicurezza dei prodotti. Internamente, ciascuna società registra e classifica i reclami per ulteriori statistiche.

MONITORAGGIO E REPORTING

Tutte le Società del Gruppo Massimo Zanetti Beverage si impegnano ad adottare tale Politica della Qualità. Il rispetto dei Requisiti Obbligatori è costantemente monitorato dalla funzione Qualità di ciascuna società.

Per garantire il rispetto dei valori condivisi da MZB e i Requisiti Obbligatori, tutte le società operative devono implementare sistemi e processi adeguati, che consentano il costante monitoraggio di ogni requisito. Queste pratiche consentiranno alla funzione Qualità di gestire al meglio le proprie attività e prevenire i rischi.

Segnalazione di violazioni

L'inosservanza della presente Politica sarà segnalata al personale preposto della funzione Qualità il prima possibile. In caso di inosservanza della Politica, sarà necessario comunicare al personale preposto della funzione Qualità di ciascuna società le azioni correttive, i piani di attuazione e le scadenze, i quali saranno valutati in base alla portata e alla natura dell'anomalia.

Contatti

In caso di sospetta violazione di questa Politica della Qualità, rivolgersi alla rispettiva funzione responsabile della Qualità.

Il testo della Politica Ambientale è una traduzione di cortesia dell'originale in lingua inglese. In caso di contrasto tra la presente traduzione e l'originale in lingua inglese, prevarrà l'originale in lingua inglese.

Riferimenti

Certificazione del Sistema di Sicurezza Alimentare 22000

Linee guida della FAO sulla tracciabilità degli alimenti, 2017

Norma Alimentare IFS (IFS Food Certificate)

Norma internazionale - ISO 9001:2015 - Sistema di gestione della qualità

Norma internazionale - ISO 14001:2015 - Sistema di gestione ambientale

Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) del Global Compact delle Nazioni Unite

Global Food Safety Initiative (GFSI)

Norma per la qualità e la Sicurezza alimentare, Safe Quality Foods (SQF)