

Po

Nestlé Quality Policy





Dipartimento responsabile
Corporate Quality Management

Destinatari
Tutti i colleghi

Approvato da
Executive Board, Nestlé S.A.

Archivio
Tutti i principi, le policies, i regolamenti e le linee guida di Nestlé sono reperibili nell'archivio online su:
<http://intranet.nestle.com/nesdoc>
Questo documento è inoltre disponibile come GI-31.000-5 all'indirizzo:
http://thenest-eur-hq.nestle.com/TP/TP_OPIN/

Diritti e confidenzialità
Il contenuto di questo documento non può essere riprodotto, distribuito o divulgato a terze parti senza la necessaria autorizzazione. Tutti i diritti riservati a Nestec Ltd., Vevey, Svizzera.
© 2014, Nestec Ltd.

GI-31.000

Progetto grafico
Nestec Ltd., Corporate Identity & Design,
Vevey, Svizzera

Produzione
brain'print GmbH, Switzerland

L'impegno del Top Management

La Qualità è parte integrante dei Principi Aziendali Nestlé. Questi principi guidano le azioni che intraprendiamo per fornire prodotti e servizi sicuri, conformi e rispondenti alle preferenze dei nostri consumatori e clienti. Sono quindi essenziali per realizzare la nostra ambizione di essere riconosciuti come Azienda alimentare leader nella Nutrizione, Salute e Benessere.

In Nestlé, siamo tutti impegnati a non scendere mai a compromessi sulla sicurezza, la conformità e la qualità dei nostri prodotti e servizi. Ciò implica che ognuno di noi deve dare il proprio contributo, essere consapevole delle proprie responsabilità nel raggiungimento dei nostri obiettivi di qualità e avere la possibilità di intervenire per proteggere i nostri consumatori, i clienti e i nostri marchi.

Per noi di Nestlé, la Policy sulla Qualità sintetizza tutti gli elementi essenziali del nostro impegno a perseguire l'eccellenza, che comporta:

- Coltivare una cultura della qualità allo scopo di sviluppare, produrre e fornire prodotti e servizi privi di difetti, che conquistano la fiducia e le preferenze dei nostri consumatori e ci consentono di mantenere la promessa di offrire il meglio sotto il profilo della nutrizione, della salute e del benessere;
- Rispettare le leggi e le normative applicabili e soddisfare i regolamenti interni;

- Metterci continuamente in discussione nell'intento di migliorare il sistema di gestione della qualità per garantire la sicurezza alimentare, prevenire problemi qualitativi ed eliminare i difetti attraverso il riesame degli obiettivi di qualità prefissati e dei risultati raggiunti;
- Incoraggiare la partecipazione e favorire una maggiore responsabilizzazione in materia di qualità da parte di tutte le nostre persone e interlocutori esterni, attraverso standard, programmi educativi, formazione, coaching e una comunicazione efficace.

In Nestlé, implementiamo la Quality Policy mediante l'applicazione del Nestlé Quality Management System (NQMS).

In Nestlé, il lavoro di squadra, l'impegno, il senso di responsabilità e il sostegno reciproco sono vitali per raggiungere i nostri obiettivi di qualità. In quest'ottica, ci siamo impegnati a garantire la leadership, la gestione e le risorse necessarie e ci assicureremo che la Quality Policy venga riesaminata ogni anno e comunicata a tutte le nostre persone e interlocutori esterni.

Qualità vuol dire fiducia. Ognuno di noi ha il potere di influire su questa fiducia rafforzando la nostra dedizione alla qualità dei nostri prodotti, la nostra passione e la nostra leadership.

Paul Bulcke
Chief Executive Officer

Quality Policy di Nestlé

La Qualità è alla base della fiducia dei nostri

Consumatori e Clienti.

Per noi di Nestlé, la Qualità è il fondamento della nostra azienda e l'essenza della nostra promessa di Nutrizione, Salute e Benessere. Ogni giorno, i prodotti e i marchi Nestlé vengono scelti da milioni di persone in tutto il mondo per soddisfare i loro bisogni nutrizionali, di salute e di benessere, in ogni momento della giornata e per tutta la loro vita.

Questa fiducia si basa sulla nostra immagine di qualità e sulla nostra reputazione di azienda affidabile, che fornisce costantemente prodotti di alta qualità. Questo risultato è stato ottenuto nel corso di molti anni, fin da quando Henri Nestlé creò la prima *Farina Lattea Nestlé* nel 1867.

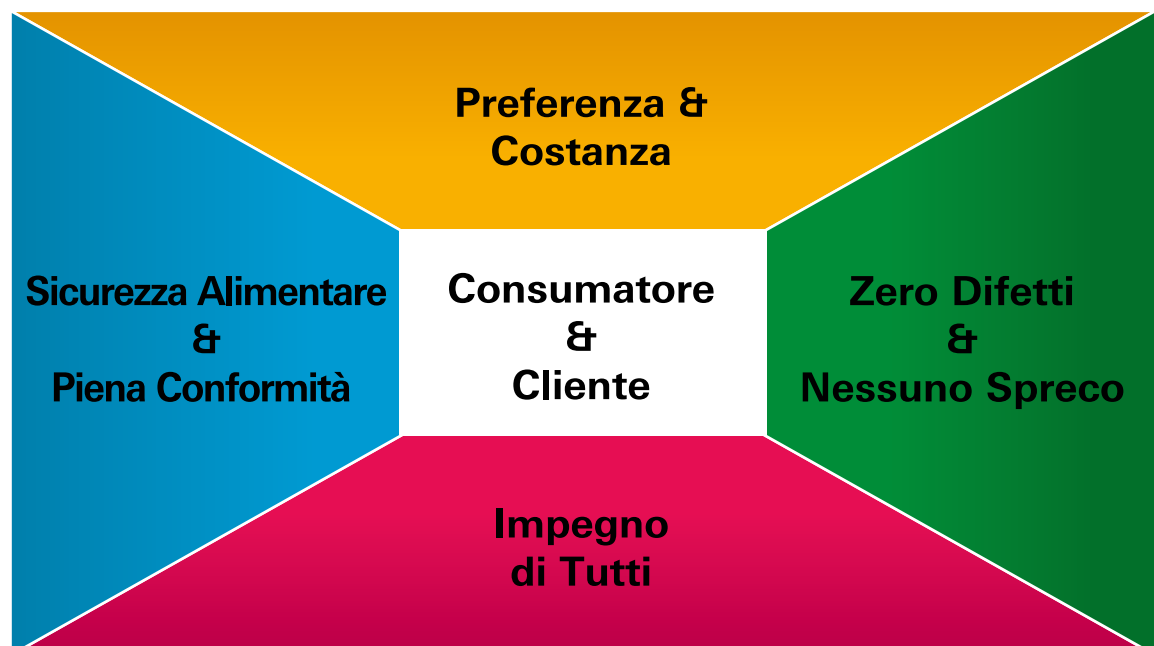
Ogni prodotto sugli scaffali, ogni servizio e ogni contatto con i consumatori e i clienti ha contribuito a creare questa fiducia. Un marchio Nestlé sulla confezione è la promessa che il prodotto è sicuro per il consumo, che è conforme a tutte le leggi e normative applicabili e che soddisfa costantemente i nostri più severi standard di qualità.

Ogni persona di Nestlé contribuisce e si dedica attivamente al raggiungimento di elevati standard di Qualità per i nostri consumatori e clienti attraverso l'applicazione del Nestlé Quality Management System (NQMS).

Per creare valore in maniera sostenibile e rafforzare la fiducia di consumatori e clienti con efficienza ed efficacia, Qualità in Nestlé significa:

1. Garantire la **sicurezza alimentare** e la **piena conformità** osservando le nostre policy, i nostri principi e i nostri standard con la massima trasparenza;
2. Assicurare **preferenza e costanza** per deliziare i consumatori ed i clienti dando valore a ciò che per loro è importante e offrendo prodotti, sistemi e servizi che soddisfino sempre o superino le loro aspettative;
3. Impegnarsi per raggiungere il traguardo **zero difetti e nessuno spreco** cercando sempre nuove opportunità di applicare il nostro approccio al miglioramento continuo per essere più competitivi;
4. Utilizzare l'**impegno di tutti** lungo la nostra intera catena del valore e a tutti i livelli della nostra organizzazione per costruire la Cultura di Qualità Nestlé.

We make Nestlé trusted



Il Nestlé Quality Management System (NQMS)

La Quality Policy di Nestlé, che si applica all'intero Gruppo Nestlé ed è integrata dalle Quality Policy delle singole unità operative, viene attuata attraverso l'implementazione del Nestlé Quality Management System (NQMS).

Tutte le funzioni lungo l'intera catena del valore condividono la responsabilità di raggiungere gli obiettivi di Qualità e di migliorare continuamente le performance qualitative.

La funzione Qualità è il guardiano del NQMS e ne promuove il miglioramento.

La gestione per processi è un principio essenziale del NQMS, poiché definisce la struttura per raggiungere e mantenere la conformità, misurare le performance e continuare a raggiungere e superare le attese di consumatori e clienti.

Noi assicuriamo il totale allineamento del NQMS con le norme di Qualità ISO. Il NQMS viene applicato in tutta la nostra organizzazione e verificato da enti di certificazione indipendenti. Esigiamo che tutti i nostri partner esterni (fornitori, co-manufacturers, licenziatari, joint venture e clienti) dimostrino di operare in linea con i nostri requisiti per garantire la sicurezza alimentare e la conformità.

Favoriamo una cultura della qualità rafforzando la consapevolezza degli aspetti qualitativi a tutti i livelli della nostra organizzazione e incoraggiando un approccio gestionale volto ad anticipare potenziali problemi di Qualità. Responsabilizziamo tutte le persone di Nestlé assicurandoci che dispongano delle competenze e degli strumenti necessari per soddisfare costantemente policy, principi e standard.

Cerchiamo sempre di migliorare mettendoci in discussione. Coinvolgiamo tutti i colleghi

lungo l'intera catena del valore per conquistare e conservare la fiducia dei consumatori.

Ottimizziamo l'efficacia del NQMS con gli strumenti e le metodologie messi a disposizione da NCE (Nestlé Continuous Excellence) e GLOBE.

Il NQMS si compone di tre elementi principali:

Gli **Standard di Qualità**, che raccolgono le competenze e le esperienze dei professionisti Nestlé per assicurare un'applicazione uniforme delle nostre conoscenze. Gli standard di Qualità comprendono sia requisiti generici definiti a livello centrale sia requisiti specifici di prodotto e vengono gestiti attraverso manuali operativi della qualità definiti a livello locale. Gli standard specifici di ogni Paese, basati su requisiti normativi locali, vengono incorporati a livello locale.

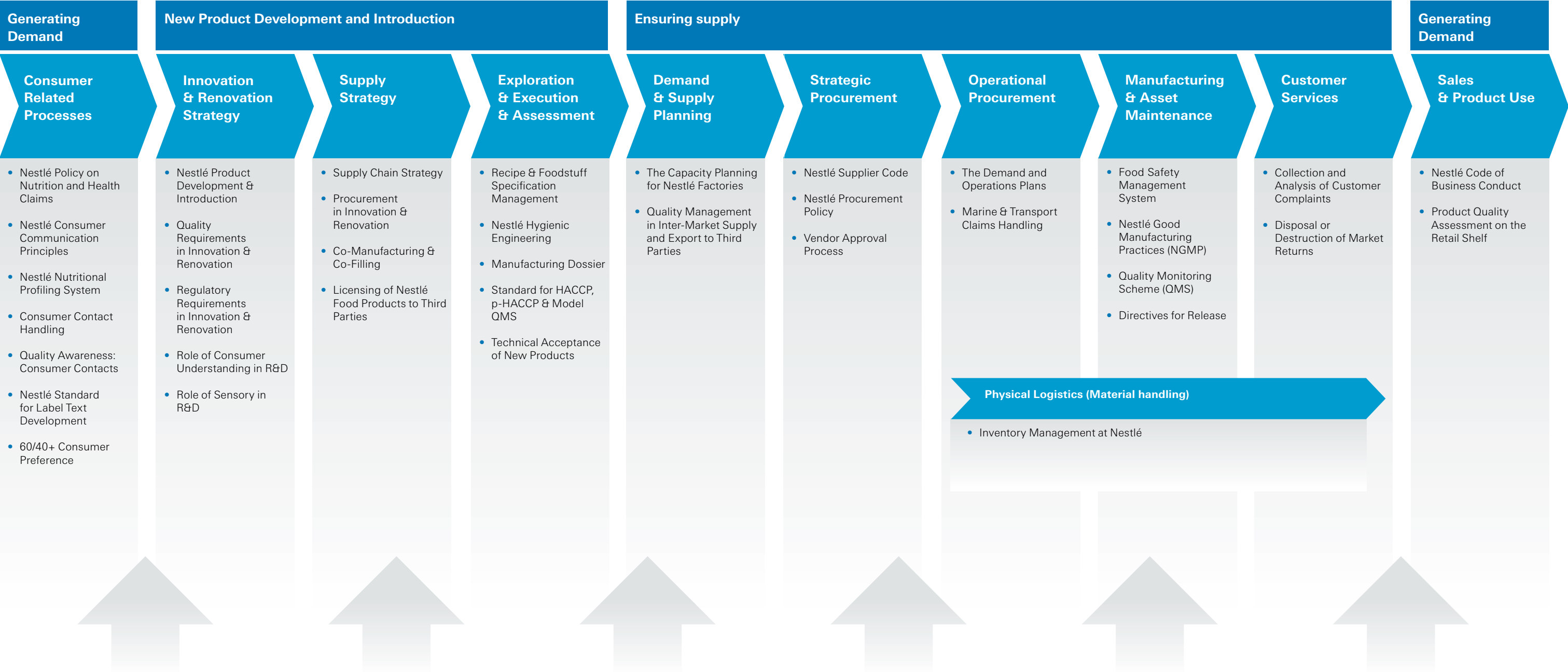
Un Ciclo di Gestione del Miglioramento

Continuo per gestire efficacemente ed efficientemente i processi che impattano sulla Qualità, misurare le performance e dare impulso allo sviluppo della nostra cultura della Qualità.

Un Sistema di Gestione per Processi che abbraccia l'intera catena del valore e nel quale tutte le funzioni hanno la responsabilità di definire e gestire i processi che possono influire sulla sicurezza dei prodotti, sulla conformità e sulla soddisfazione dei consumatori. Le Funzioni di Supporto forniscono assistenza, strumenti e apportano competenze mirate per soddisfare i requisiti del NQMS e raggiungere gli obiettivi di Qualità.

La Catena del Valore, le Funzioni di Supporto e le principali Policy che impattano sulla Qualità, sono illustrati nel grafico riportato di seguito.

Catena del Valore e Funzioni di Supporto (Principali Policy e Standard Nestlé* che impattano sulla Qualità)



* Questo elenco è completato da Policy e Standard applicabili a singoli mercati e unità operative (ad es., GMB o Joint Venture e così via)

