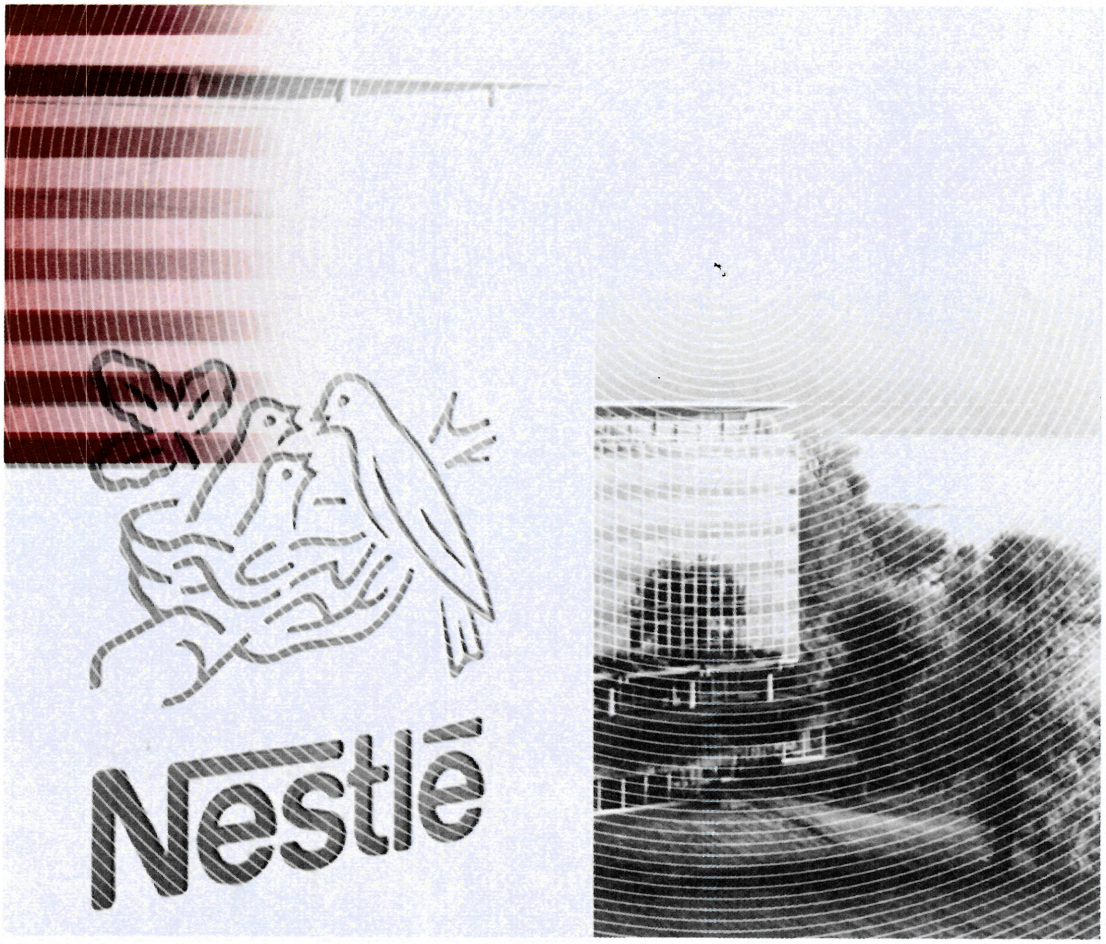
Policy
Obbligatoria
Ottobre 2017

Po

Nestlé
Good Food, Good Life

Nestlé Quality Policy



Policy
Obbligatoria
Ottobre 2017

Po

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 Nestlé sono reperibili nell'archivio on line, Nestlé Docs, su the Nest e nella versione italiana su me@nestle.

Copyright
Il contenuto di questo documento non può essere riprodotto, distribuito o divulgato a terze parti senza la necessaria autorizzazione. Tutti i diritti sono riservati a Nestec Ltd., Vevey, Switzerland.
© 2017, Nestec Ltd.

Po-31.000

Stefano Goglio, *Direttore Generale*
Marta Schiraldi, *Technical and Quality Director*
Il Comitato di Direzione

Design
Nestec Ltd., Corporate Identity & Design,
Vevey, Switzerland

L'impegno del CEO

La Qualità è parte integrante dei Principi Aziendali Nestlé. Questi principi guidano il nostro impegno a fornire prodotti e servizi sicuri, conformi e rispondenti alle preferenze. Sono quindi essenziali per realizzare la nostra ambizione di azienda riconosciuta e affidabile per l'offerta di prodotti e servizi che migliorano la qualità della vita e contribuiscono ad un futuro più sano.

Il nostro impegno in Nestlé è quello di non scendere mai a compromessi sulla sicurezza, la conformità e la qualità dei nostri prodotti e servizi. Questo implica che ognuno di noi si senta coinvolto, sia consapevole delle proprie responsabilità e abbia la possibilità di intervenire per proteggere individui e famiglie, i nostri clienti e i nostri marchi.

Per noi di Nestlé, la Politica 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 degli individui e delle famiglie mantenendo la promessa di rendere la vita più sana e felice,
- 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 dei prodotti, prevenire problemi qualitativi ed eliminare i difetti attraverso il riesame degli obiettivi di qualità prefissati e dei risultati raggiunti,
- Incoraggiare la partecipazione da parte di tutte le nostre persone e le parti terze, favorendo una responsabilità diffusa in materia di qualità attraverso standard, programmi educativi, formazione, coaching e una comunicazione efficace.

In Nestlé, il lavoro di squadra, l'impegno, il senso di responsabilità e il sostegno da parte di tutti sono vitali per raggiungere i nostri obiettivi di qualità. Per questo, il nostro impegno è quello di garantire la leadership, la gestione e le risorse necessarie per assicurare che la Quality Policy venga verificata ogni anno e comunicata a tutte le nostre persone e agli interlocutori esterni.

L'essenza della Qualità è prima di tutto la fiducia nei nostri prodotti, nei nostri servizi e nei nostri marchi. Ma la Qualità è anche più di questo. È offrire ciò che promettiamo in tutto quello che facciamo. Ognuno di noi, con la propria leadership, con dedizione e con passione, ha il potere di influire sulla Qualità e sulla fiducia.

Mark Schneider
Chief Executive Officer

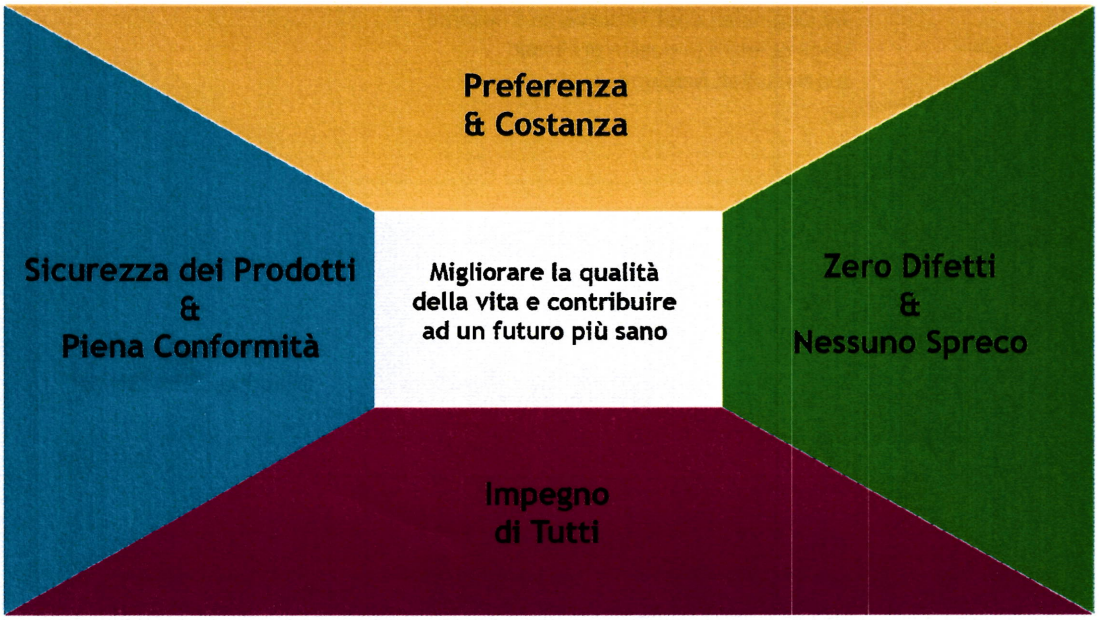
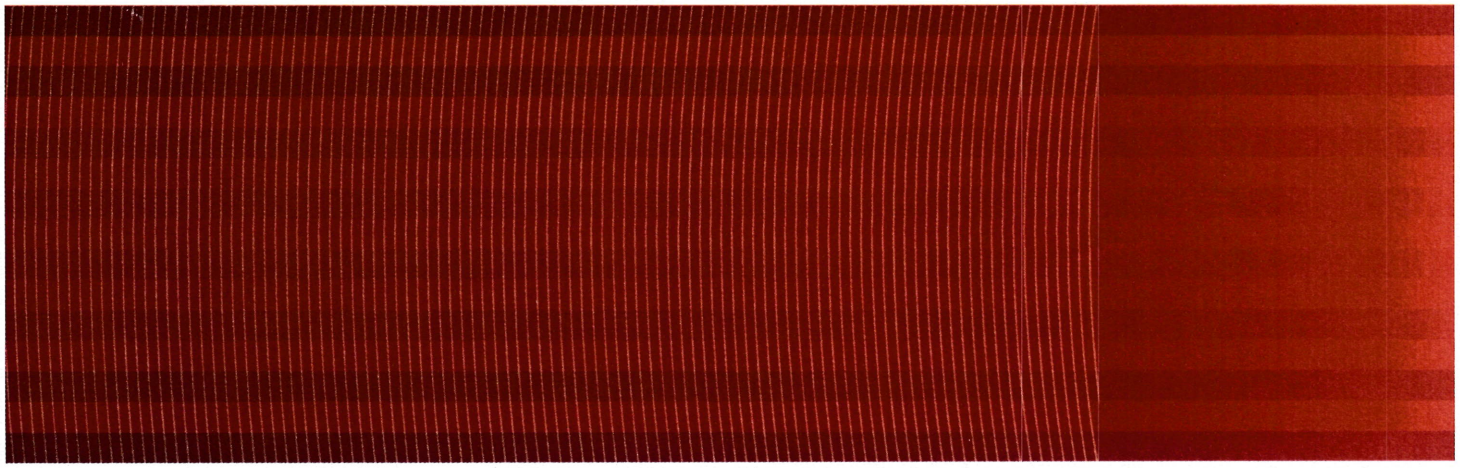
Rispettiamo il nostro impegno

La Qualità è il fondamento della nostra azienda e l'essenza del nostro impegno e dei nostri valori. Milioni di persone in tutto il mondo hanno fiducia nei prodotti e nei i marchi Nestlé e li scelgono 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. Questa fiducia, deriva dall'innovazione scientifica del nostro fondatore Henri Nestlé, che creò la prima Farina Lattea Nestlé nel 1867, e deve essere mantenuta e rafforzata giorno dopo giorno.

Ogni prodotto sugli scaffali, ogni servizio e ogni contatto ha contribuito a creare questa fiducia. Un marchio Nestlé su un prodotto o su un servizio è la promessa che esso è sicuro, che è conforme a tutte le leggi e normative applicabili e che soddisfa costantemente i nostri più severi standard di Qualità.

In Nestlé, ci impegniamo e ci dedichiamo attivamente al raggiungimento di elevati standard di Qualità per i nostri prodotti e servizi attraverso l'applicazione del Nestlé Management System (NMS) per Qualità e SHE (Sicurezza, Salute & Ambiente). Pienamente allineato alle Norme ISO, il Nestlé Management System (NMS) per Qualità e SHE viene implementato in tutta la nostra organizzazione e verificato da un ente terzo di certificazione indipendente.

Per creare valore in maniera sostenibile e per costruire fiducia in modo efficace ed efficiente, in Nestlé:

1. Garantiamo la **sicurezza e la piena conformità dei prodotti** osservando le nostre politiche, i nostri principi e i nostri standard con la massima trasparenza,
2. Assicuriamo che la qualità dei nostri prodotti sia sempre **costante** per continuare a soddisfare le **preferenze** di individui e famiglie, dando valore a ciò che per loro è importante e offrendo prodotti e servizi che soddisfino sempre o superino le loro aspettative,
3. Ci impegniamo 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, e
4. Facciamo leva sull'**impegno di tutti** lungo la nostra intera catena del valore e a tutti i livelli della nostra organizzazione per costruire la cultura della Qualità di Nestlé.