



la lucente spa®

Politica
Qualità

Qualità

Il Consiglio di Amministrazione de La Lucente S.p.A. ("Lucente"), consapevole che il successo durevole dell'Organizzazione dipenda dalla capacità di interpretare e soddisfare le esigenze degli stakeholder per mantenere relazioni di lungo periodo, fondate su fiducia e trasparenza, definisce la presente Politica per la Qualità intesa quale quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi e delle strategie operative per l'instaurazione di un business efficace e sostenibile.

Principi Guida

1. Qualità, Business Continuity e Conformità Contrattuale e Normativa dei servizi

Lucente si impegna a perseguire tali obiettivi attraverso:

- a. il monitoraggio continuo dei servizi e dei processi sotto il profilo operativo e di compliance;
- b. l'analisi dei risultati del monitoraggio e l'implementazione delle conseguenti azioni correttive;
- c. la verifica e la misurazione di impatto delle azioni correttive intraprese sui target definiti.

2. Centralità del Cliente e Partnership

Lucente considera il Cliente un vero e proprio partner strategico, con il quale instaurare e mantenere una relazione duratura, trasparente e proattiva, attraverso:

- a. un ascolto attivo delle sue esigenze esplicite ed implicite;
- b. la generazione di flussi di comunicazione continui e trasparenti, finalizzati all'adozione di azioni efficaci e soluzioni soddisfacenti;
- c. la verifica e la misurazione di impatto delle azioni intraprese.

3. Innovazione e Sostenibilità (ESG)

Lucente considera il binomio innovazione e sostenibilità leva principale nel processo di miglioramento della qualità del lavoro e dei servizi attraverso:

- a. la ricerca e l'implementazione di soluzioni tecnologiche innovative e metodologie avanzate per ottimizzare i processi e ridurre gli sprechi;
- b. l'integrazione dei principi ESG (Environmental, Social, Governance) in ogni decisione aziendale, per declinare l'innovazione tecnologica in termini di rispetto per l'ambiente, la sicurezza dei lavoratori e l'etica d'impresa;
- c. lo sviluppo di un ambiente di lavoro sereno e stimolante per favorire il benessere e la crescita delle persone;
- d. la verifica di impatto delle misure intraprese.

Impegno della Direzione

La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica a tutti i livelli dell'organizzazione, assicurando che sia compresa, condivisa e attuata, e a riesaminarla periodicamente per accertarne la continua idoneità.

Ambito di applicazione

La Politica si applica a Lucente e a tutte le sue sedi operative e dipendenti ed è redatta dal team di sostenibilità interno. Una volta redatta è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società ed applicata congiuntamente alle altre policy adottate dalla Società.

1. Service Level Agreement (SLA) Compliance

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
Erogazione dei servizi rispetto a tempi/modi contrattuali	Garantire la continuità del servizio e la piena aderenza ai termini contrattuali pattuiti	% di Service Level Agreement (SLA) Compliance (servizi conformi)
Gestione delle Non Conformità rilevate	Minimizzare gli errori operativi per mantenere un alto standard qualitativo	Indice di Non Conformità (Rapporto NC / Numero servizi erogati)
Disponibilità del servizio	Assicurare la massima disponibilità operativa evitando interruzioni impreviste	Business Continuity Rate (% tempo senza interruzioni)

2. Rapporto con il Cliente

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
Soddisfazione del cliente	Raggiungere e mantenere un elevato livello di gradimento e fiducia da parte del committente	Customer Satisfaction Score (Punteggio medio questionari)
Tempi di presa in carico e prima risposta	Garantire tempestività e reattività nella gestione delle richieste o segnalazioni urgenti	Tempo Medio di Risposta (TMR) a richieste/reclami

Gestione dei reclami formali	Ridurre progressivamente le cause di disservizio e le contestazioni formali	Numero totale di reclami formali ricevuti nel periodo
-------------------------------------	---	---

3. Innovazione ed ESG

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
Digitalizzazione dei processi	Aumentare l'efficienza gestionale migliorando i sistemi informatici	Indice di Digitalizzazione Processi (% processi su piattaforma ERP)
Impatto ambientale	Miglioramento dei Rating ESG (es.: ECOVADIS, SYNESGY, CERVED)	ESG Score (ECOVADIS, SYNESGY, CERVED)
Formazione dipendenti (ESG/Tech)	Accrescere le competenze della forza lavoro su sostenibilità e nuovi strumenti tecnologici	Ore di formazione su Innovazione ed ESG per dipendente



la lucente spa®

Policy
Quality

Quality

The Board of Directors of La Lucente S.p.A. ("**Lucente**"), aware that the lasting success of the Organization depends on the ability to interpret and meet the needs of stakeholders in order to maintain long-term relationships based on trust and transparency, defines this Quality Policy as a reference framework for the definition of objectives and operational strategies to establish an effective and sustainable business.

Guiding Principles

1. Quality, Business Continuity and Contractual and Regulatory Compliance of the servicesLucent is

committed to pursuing these objectives through:

- a. the continuous monitoring of services and processes from an operational and compliance perspective;
- b. the analysis of monitoring results and implementation of the resulting corrective actions;
- c. the verification and measurement of the impact of corrective actions taken on defined targets.

2. Centrality of the Client and

PartnershipLucente considers the Client as a true strategic partner, with whom to establish and maintain a lasting, transparent and proactive relationship, through:

- a. an active listening to its explicit and implicit needs;
- b. the generation of continuous and transparent communication flows, aimed at adopting effective actions and satisfactory solutions;
- c. the verification and impact measurement of actions taken.

3. Innovation and Sustainability (ESG)Lucente

considers the combination of innovation and sustainability as the main lever in the process of improving the quality of work and services through:

- a. the research and implementation of innovative technological solutions and advanced methodologies to optimize processes and reduce waste;
- b. the integration of ESG (Environmental, Social, Governance) principles in every corporate decision, to reflect technological innovation in terms of respect for the environment, worker safety and business ethics;
- c. the development of a serene and stimulating work environment to promote the well-being and growth of people;
- d. the impact assessment of the measures taken.

Management Commitment

Directorate Management undertakes to disseminate this Policy at all levels of the organization, ensuring that it is understood, shared and implemented, and to review it periodically to ensure its continued suitability.

Scope

The Policy applies to Lucente and all its operating offices and employees and is drafted by the internal sustainability team. Once drafted, it is approved by the Board of Directors of the Company and applied jointly with the other policies adopted by the Company.

1. Service Level Agreement (SLA) Compliance

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
Provision of services according to contractual times/methods	Ensure the continuity of service and full compliance with contractual terms	% of Service Level Agreement (SLA) Compliance
Management of detected non-conformities	Minimize operational errors to maintain a high quality standard	Non-conformity index (NC ratio/ Number of services provided)
Service availability	Ensure maximum operational availability by avoiding unexpected disruptions	Business Continuity Rate (% time without interruptions)

2. Relationship with the Client

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
Customer satisfaction	Achieve and maintain a high level of satisfaction and trust from the client	Customer Satisfaction Score
Lead time and first response	Ensure timeliness and responsiveness in handling urgent requests or reports	Average Response Time (TMR) to inquiries/complaints

Handling formal complaints	Progressively reduce the causes of disservice and formal disputes	Total number of formal complaints received during the period
-----------------------------------	---	--

3. Innovation and ESG

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
Digitization of processes	Increase management efficiency by improving IT systems	Process Digitization Index (% processes on ERP platform)
Environmental impact	Improvement of ESG Ratings (e.g.: ECOVADIS, SYNESGY, CERVED)	ESG Score (ECOVADIS, SYNESGY, CERVED)
Employee training (ESG/Tech)	Increasing the skills of the workforce on sustainability and new technological tools	Innovation and ESG training hours per employee