



## CORPORATE POLICY

### MISSION AND VALUES

*"To provide the best value for customers in developing their products, services and businesses where heat exchange is the key factor".*

After over 60 years as supplier of custom heat exchangers for the main industrial and HVAC players in Europe and worldwide, we want to persist to grow our expertise and skills that, together with a strong focus on reliability and preciseness, are our more valuable strengths that make us the right partner for heat exchangers engineering and delivery for the most disparate industries.

Believing that a business-to-business relationship can be successful and durable only if it is direct and sincere, we are committed to develop trust and understanding with our partners by being open and collaborative at any business stage and trying to make them feel FACO as their preferred out of the door heat exchangers supplier, worldwide.

This commitment is expressed:

- ⇒ In a process which, continuously updated and based on the corporate culture, aims at going beyond our partners' expectations at all times. Our partners are customers, employees and suppliers;
- ⇒ Through the controlled management of all the organization's processes from the perspective of a Customer/Supplier relationship.

### **THEREFORE WE HAVE TO FACE THE FOLLOWING CHALLENGES**

- ⇒ Ensure compliance with the mandatory requirements regarding the health and safety of workers;
- ⇒ Ensure the satisfaction of the Customer's requirements (internal/external) and of the applicable mandatory requirements;
- ⇒ Always better identify the needs and expectations of the customer in order to be able to fully satisfy them by referring to the explicit and implicit requirements of the same;
- ⇒ Build and maintain a long-lasting partnership of mutual satisfaction with strategic suppliers, developing their operational potential to the maximum, with a view to increasing customer satisfaction;
- ⇒ Maintain constant suppliers monitoring to reduce the risks of non-compliant raw materials and/or services;
- ⇒ Providing infrastructure and a work environment such as to satisfy the Customer's requirements, in compliance with current laws and contractual regulations;
- ⇒ Ensure the availability, professionalism and adequacy of the resources needed to implement, keep updated and continuously improve the effectiveness of the Management System and its processes;
- ⇒ Maintain constant monitoring of processes through a systematic approach based on the analysis of risks and opportunities;
- ⇒ Search for innovative solutions to offer to the market;
- ⇒ Increasingly seek areas of inefficiency;
- ⇒ Reduce non-conformities and non-quality costs;
- ⇒ Improve the image and visibility of FACO SpA on the market;
- ⇒ Assess the impact of one's processes on climate change by involving strategic suppliers and adopting, where necessary, appropriate and sustainable containment measures.

All this to ensure:

### **Customer Satisfaction and Continuous Organization Improvement**

Varallo Pombia: 09/01/2025

The President  
MICHELE DALLA ROSA



## POLITICA AZIENDALE

### **MISSIONE E VALORI**

*“Fornire il miglior valore ai clienti nello sviluppo dei loro prodotti, servizi e attività in cui lo scambio di calore è il fattore chiave”.*

Dopo oltre 60 anni come fornitore di scambiatori di calore personalizzati per i principali operatori industriali e HVAC in Europa e nel mondo, vogliamo continuare a far crescere la nostra esperienza e le nostre competenze che, insieme a una forte attenzione all'affidabilità e alla precisione, sono i nostri punti di forza più preziosi che fanno di noi il partner giusto per la progettazione e la fornitura di scambiatori di calore per i più disparati settori.

Credendo che una relazione business-to-business possa avere successo e durare nel tempo solo se è diretta e sincera, ci impegniamo a sviluppare fiducia e comprensione con i nostri partner essendo aperti e collaborativi in ogni fase aziendale e cercando di far percepire FACO come il loro fornitore preferito di scambiatori di calore, in tutto il mondo.

Tale impegno si esprime:

- ⇒ in un processo che, continuamente aggiornato e basato sulla cultura aziendale, vuole in ogni momento andare oltre le aspettative dei nostri partner. I nostri partner sono i clienti, i collaboratori ed i fornitori;
- ⇒ attraverso la gestione controllata di tutti i processi dell'organizzazione nell'ottica di un rapporto Cliente/Fornitore.

### **PERTANTO DOBBIAMO AFFRONTARE LE SEGUENTI SFIDE**

- ⇒ Assicurare il rispetto dei requisiti cogenti in materia di salute e sicurezza dei lavoratori;
- ⇒ Assicurare il soddisfacimento dei requisiti del Cliente (interno/esterno) e dei requisiti cogenti applicabili;
- ⇒ Identificare sempre meglio le esigenze e le aspettative del Cliente in modo da poterlo soddisfare completamente facendo riferimento ai requisiti espliciti ed impliciti degli stessi;
- ⇒ Costruire e mantenere una partnership duratura e di reciproca soddisfazione con i fornitori strategici, sviluppandone al massimo le potenzialità operative, nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del Cliente;
- ⇒ Mantenere un costante monitoraggio dei fornitori per ridurre i rischi di materie prime e/o servizi non conformi;
- ⇒ Mettere a disposizione infrastrutture ed un ambiente di lavoro tali da soddisfare i requisiti del Cliente, nel rispetto delle leggi vigenti e delle normative contrattuali;
- ⇒ Assicurare la disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione e dei suoi processi;
- ⇒ Mantenere un costante monitoraggio dei processi attraverso un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità;
- ⇒ Ricercare soluzioni innovative da proporre al mercato;
- ⇒ Ricercare sempre di più le aree di inefficienza;
- ⇒ Ridurre le non conformità ed i costi della non qualità;
- ⇒ Migliorare l'immagine e la visibilità di FACO SpA nel mercato;
- ⇒ Verificare l'impatto dei propri processi sul cambiamento climatico coinvolgendo i propri fornitori strategici e adottare, laddove necessario, adeguate e sostenibili misure di contenimento.

Tutto questo per assicurare:

### **La Soddisfazione del Cliente ed il Miglioramento Continuo dell'Organizzazione**

Varallo Pombia: 09/01/2025

Il Presidente  
MICHELE DALLA ROSA