

# POLITICA DELLA QUALITÀ

---

Bra, 13 Gennaio 2026

Rolfo Customer Care fornisce supporto post-vendita d'eccellenza, garantendo massima operatività dei veicoli prodotti dal Gruppo Rolfo attraverso un servizio tempestivo, competente e trasparente

## I 6 Pilastri della Qualità

### 1.COMMITMENT

Tutta la Direzione e il personale si impegnano a garantire standard elevati di qualità e affidabilità nel servizio post-vendita.

### 2.CULTURE

Formazione continua e coinvolgimento del personale, promuovendo consapevolezza del ruolo di ciascuno nel garantire la soddisfazione del cliente.

### 3.CONTINUOUS IMPROVEMENT

Analisi dei feedback dei clienti, monitoraggio dei KPI e ottimizzazione continua dei processi di assistenza.

### 4.CO-OPERATION

Collaborazione tra team interni e fornitori per risolvere rapidamente i problemi e migliorare il servizio complessivo.

### 5.CUSTOMER FOCUS

Il cliente è al centro di ogni attività: le richieste di assistenza vengono gestite con rapidità, competenza e trasparenza, minimizzando il downtime e garantendo continuità operativa.

### 6.CONTROL

Monitoraggio dei processi di assistenza tramite indicatori chiave (KPI) e applicazione di procedure standardizzate, assicurando conformità, trasparenza e comportamenti etici.

## Impegni della Direzione

- Garantire risorse adeguate e personale formato.
- Mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità a ISO 9001.
- Applicare un approccio per processi, valutando rischi e opportunità.
- Verificare le performance del servizio e attuare azioni correttive e preventive.

## Diffusione

La Politica è comunicata a tutto il personale, resa disponibile alle parti interessate e riesaminata periodicamente dalla Direzione per garantirne adeguatezza ed efficacia.

La direzione