

La Direzione Generale della Expotrans S.p.A. ha come principale obiettivo quello di essere considerata dal Cliente come proprio partner, quindi il fattore "soddisfazione" del Cliente è considerato strategico.

A tal fine la Expotrans S.p.A. individua i seguenti fattori di successo:

- Qualità del servizio offerto al Cliente, al fine di ottenere la sua piena soddisfazione;
- Attenzione nella gestione dei rapporti con tutte le parti interessate, direttamente coinvolte con la qualità del servizio offerto;
- Gestione dell'azienda secondo principi ispiratori, espressi nel Codice Etico del gruppo Fiera Milano, al fine di favorire, in primo luogo, indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder e al consolidamento di una positiva reputazione aziendale nel rispetto di tali principi; in secondo luogo, la diffusione della conoscenza dei propri criteri di gestione, improntati al rispetto della legge, alla lealtà, alla correttezza professionale nei rapporti interni ed esterni alla Società;
- Costante ricerca di soluzioni innovative, che consentano di raggiungere livelli qualitativi continuamente migliori, a costi economicamente competitivi;
- Sistemi informatici all'avanguardia che facilitino l'ottimizzazione dei processi sopra richiamati;
- Personale competente e continuamente formato, pronto a gestire qualsiasi problematica legata al mondo delle spedizioni;
- Costante diffusione del *risk-based thinking* nella pianificazione degli obiettivi per il raggiungimento di un efficace sistema di gestione;
- Valutazione dell'impatto ambientale nella definizione della strategia di business per ridurre l'impronta climatica delle proprie attività.

Ne consegue che le attività di tutte le funzioni aziendali sono tese:

- Al controllo dei processi, alla loro efficacia, efficienza e miglioramento;
- Alla crescita, consapevolezza, coinvolgimento e motivazione delle risorse umane;
- Al miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso una riduzione delle Non Conformità e delle inefficienze e attraverso il continuo aggiornamento dei software operativi;
- Agli aumenti degli standard qualitativi in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro e nella gestione dei dati sensibili;
- All'introduzione di nuovi sistemi informatici con relativa formazione;
- Alla progressiva standardizzazione dei processi e all'organizzazione dei dati all'interno di un unico sistema di gestione;
- Alla progressiva introduzione di metodologie di lavoro paperless, anche per contribuire alla salvaguardia dell'ambiente;
- All'applicazione delle normative cogenti, non ultimo un modello di organizzazione, gestione e controllo basato sul Codice Etico del gruppo Fiera Milano, dove si definiscono le responsabilità etico-sociali di tutti coloro che partecipano alla realtà aziendale.

Per ottenere tali risultati Expotrans ha organizzato la sua struttura incrementando le attività e le responsabilità delle filiali, che sono strutture operative indipendenti seppur collegate alla sede centrale. Le filiali a loro volta sono state suddivise in Organization Unit a ciascuna delle quali vengono affidati, ad inizio ed in corso anno, dei progetti dei quali, e per i quali, sono responsabili. L'obiettivo finale è la creazione di business e valore aggiunto "in prossimità" del cliente, oltre a far crescere l'organizzazione nel suo complesso responsabilizzando ancor più a livello individuale le proprie risorse.

Per coordinare l'attuazione di quanto sopra, la Direzione sta implementando continuamente il Sistema Qualità, descritto nel Manuale, prendendo a riferimento ed integrando il modello proposto dalla Norma UNI EN ISO 9001. I Manager Organization Unit hanno il compito di incentivare, coordinare e controllare l'implementazione del Sistema Qualità, monitorando l'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.

La Direzione è convinta che la qualità sia un fattore decisivo per il successo della Expotrans, quindi supporta direttamente l'attuazione del Programma per la Qualità, di cui delega la gestione ed il coordinamento al Responsabile del relativo Sistema.

Expotrans S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Guido Fornelli



Roma, li 27.05.2026

| Rev. | Emissione | CODICE | Pagina |
|------|------------|--------|--------|
| 03 | 27.05.2026 | MDQ01 | 1 di 1 |