

This document is the Code of Conduct for Customer Satisfaction of Cimolai S.p.A., in accordance with the ISO 10001:2018 standard and part of the Integrated Quality and BIM Management System (QMS).

1. SCOPE

This Code of Conduct defines the commitment of Cimolai S.p.A. towards its customers, with the aim of promoting satisfaction through quality, reliability, and transparency in carrying out activities within the scope of this Code.

2. FIELD OF APPLICATION

Design, fabrication, assembly, and installation of metal structures and infrastructures in the civil sector (road, pedestrian, and railway bridges, stadiums, buildings, roofs, and other structures), as well as in the naval and industrial sectors, both onshore and offshore, including handling systems and ancillary works. Production of welded beams. Production of welded pipes. Design and production of non-standard pressure equipment. Management of general contracting activities.

3. FUNDAMENTAL PRINCIPLES

- **Quality and Reliability:** We design and construct steel works that meet the highest technical and regulatory standards.
- **Customer Focus:** We offer customized solutions by listening to the needs and expectations of our clients.
- **Transparency and communication:** We provide clear and up-to-date information at every stage of the project.
- **Ongoing Collaboration:** We foster continuous dialogue with the client throughout the entire lifecycle of the project.
- **Effective management of non-conformities:** We address any issues or complaints promptly, minimizing their impact on time and cost.

4. COMMITMENTS

In addition to what is stated in the Integrated Quality and BIM Policy, Cimolai S.p.A. commits to:

- Respect contractual timelines and the agreements made with the client.
- Maintain high standards of health, safety, quality, and environmental protection, in line with the certifications held by Cimolai S.p.A., for every project.
- Provide timely and competent technical expertise.
- Regularly collect and analyze customer feedback to support continuous improvement.

5. OBJECTIVES

The objectives of this Code are included in the Quality Objectives attached to the Integrated Quality and BIM Policy.

6. CODE COMMUNICATION

This Code is made available to customers through:

- Offer documentation
- The company's official website
- Technical meetings and progress review sessions

At any time, a customer may submit complaints or request clarifications regarding this Code by contacting their designated Cimolai representative.

Il presente documento è il Codice di Condotta per la Soddisfazione del Cliente di Cimolai S.p.A., conforme alla norma ISO 10001:2018 e facente parte del Sistema di Gestione Integrato Qualità e BIM (SGQ).

1. SCOPO

Questo Codice di Condotta definisce gli impegni di Cimolai S.p.A. nei confronti dei propri clienti, al fine di promuovere la soddisfazione attraverso la qualità, l'affidabilità e la trasparenza nello svolgere le attività appartenenti al campo di applicazione, del presente codice.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Progettazione, produzione, montaggio ed installazione di strutture ed infrastrutture metalliche in ambito civile (ponti stradali, pedonali e ferroviari, stadi, edifici, coperture e altre strutture), navale e industriale onshore e off-shore, completi di sistemi di movimentazione e opere accessorie. Produzione di travi saldate. Produzione di tubi saldati. Progettazione e produzione di apparecchiature in pressione non di serie. Gestione delle attività di contraente generale.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Qualità e affidabilità:** Progettiamo e realizziamo opere in acciaio che rispettano i più alti standard tecnici e normativi.
- **Centralità del cliente:** Offriamo soluzioni personalizzate, ascoltando le esigenze e aspettative del cliente.
- **Trasparenza e comunicazione:** Forniamo informazioni chiare e aggiornate in ogni fase della commessa.
- **Collaborazione continua:** Promuoviamo un dialogo costante con il cliente durante l'intero ciclo di vita della commessa.
- **Gestione efficace delle non conformità:** Affrontiamo tempestivamente eventuali problemi o reclami, minimizzando l'impatto su tempi e costi.

4. IMPEGNI

Cimolai S.p.A. si impegna, oltre a quanto riportato nella Politica Integrata per la Qualità e BIM, a:

- Rispettare le tempistiche contrattuali e gli accordi presi con il cliente.
- Mantenere alti standard di salute, sicurezza, qualità e ambientali, conformi alle certificazioni di Cimolai S.p.A., in ogni commessa.
- Offrire competenze tecnica puntuali e competenti.
- Raccogliere e analizzare periodicamente il feedback del cliente per il miglioramento continuo.

5. OBIETTIVI


Gli obiettivi del presente codice sono compresi negli Obiettivi Qualità allegati alla Politica Integrata per la Qualità e BIM.

6. COMUNICAZIONE DEL CODICE

Il presente codice è messo a disposizione dei clienti tramite:

- Documentazione d'offerta
- Sito web ufficiale dell'azienda
- Riunioni tecniche e incontri di avanzamento lavori

In ogni momento un cliente può effettuare reclami o chiedere chiarimenti riguardante il presente codice al proprio referente Cimolai.

 <p>CIMOLAI Cimolai S.p.A.</p>	CUSTOMER SATISFACTION CODES OF CONDUCT CODICE DI CONDOTTA PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Doc. Ref. CIM-CSA Revision/Rev.: 2025-00 Date/Data: 16.05.2025
---	---	--

7. MONITORING AND IMPROVEMENT

Cimolai S.p.A. ensures, through Management Review, continuous monitoring and improvement of this Code, involving all relevant internal stakeholders to guarantee its effectiveness and alignment with corporate objectives and applicable regulations. This process is integrated into the Quality Management System (QMS) through system documents, internal audits, context analysis, risk and opportunity assessment, Management Reviews, and customer satisfaction indicators.

8. RESPONSIBILITY AND TRAINING

All employees and collaborators of Cimolai S.p.A. are required to comply with this Code. Ongoing staff training ensures the consistent application of these principles in customer relations and is integrated into the training procedures established by the QMS.

9. FAILURE TO COMPLY WITH THE CODE

In the event of non-compliance with the commitments outlined in this Code, or if inefficiencies are identified during the Management Review, Cimolai S.p.A. will take appropriate action in accordance with its QMS

7. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO

La Cimolai S.p.A. assicura, tramite il Riesame della Direzione, monitoraggio e miglioramento continuo del codice, coinvolgendo tutte le parti interessate interne, per garantirne l'efficacia e l'aderenza agli obiettivi aziendali e alle normative vigenti. Questo processo è integrato nel SGQ, tramite documenti di sistema, audit interni, analisi del contesto, analisi di rischi e opportunità, Riesami della Direzione e indicatori di soddisfazione del cliente.

8. RESPONSABILITÀ E FORMAZIONE

Tutti i dipendenti e collaboratori di Cimolai S.p.A. sono tenuti a rispettare il presente codice. La formazione continua del personale garantisce l'adozione coerente di tali principi nei rapporti con i clienti e si integra con le procedure formative previste dal SGQ.

9. FALLIMENTO DEL CODICE

Nel caso si verifichi un mancato rispetto degli impegni, del presente codice, o se ne verifichi l'inefficienza durante il riesame della direzione, Cimolai S.p.A. intraprenderà le opportune azioni, in conformità al proprio SGQ.



President of the Board of Directors
Presidente del CDA

Date/ Data: 16.05.2025