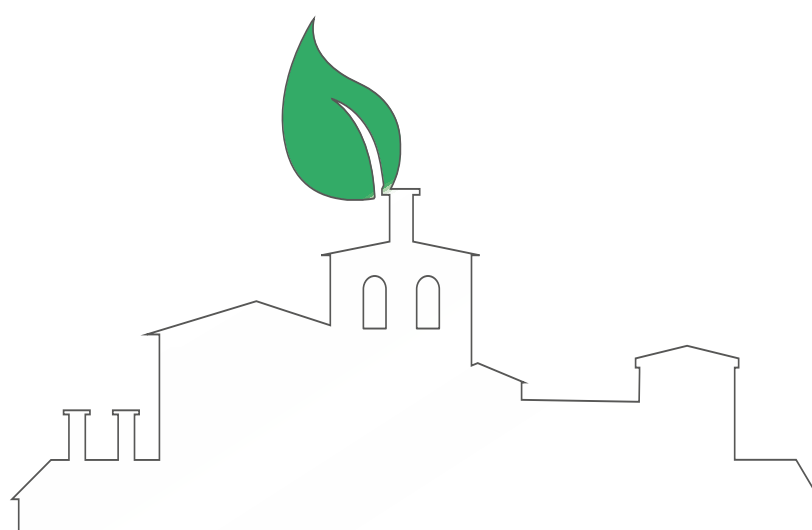


Bilancio di Sostenibilità 2020



Per informazioni sulla sostenibilità di OSAI A.S. S.p.A. e i contenuti del Report scrivere a:
sostenibilità@osai-as.it
+39 0125.66.83.11

CAPITOLO 6

GESTIONE DELLA VALUE CHAIN

GESTIONE DELLA VALUE CHAIN	6.0
GESTIONE ETICA DELLA SUPPLY CHAIN	6.1
SELEZIONE DEI FORNITORI	
VALUTAZIONE DEI FORNITORI	
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	6.2



Mitutoyo

ORIGIN

24.00 mm

ON / OFF

ZERO / ABS



6 GESTIONE DELLA VALUE CHAIN

La qualità delle relazioni tra le persone e l'agire in modo etico e responsabile sono alla base del modo d'essere di OSAI e della gestione della propria Value Chain, ossia l'insieme di attività e processi che hanno lo scopo di produrre valore per i clienti e per la società nel suo complesso.

La pubblicazione e divulgazione del Codice Etico ha garantito un'efficace sensibilizzazione del personale di OSAI che intrattiene rapporti con l'esterno.

Di seguito sono elencate sinteticamente le regole fondamentali per la gestione etica della catena del valore che OSAI ha definito, approvato internamente e diffuso.



Rapporti con i Fornitori

Prevedere nella contrattualistica con i Fornitori una dichiarazione di presa visione ed accettazione del Codice Etico e delle Condizioni Generali di Fornitura con particolare riferimento ai temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la tutela dei diritti umani, il divieto di sfruttamento della manodopera minorile

Verificare i requisiti di professionalità, onorabilità ed affidabilità delle controparti anche attraverso i sistemi di monitoraggio convenzionati con l'Azienda

Riconoscere ai partecipanti in possesso dei requisiti necessari, pari opportunità di partecipazione alla selezione

Evitare l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di reciproca dipendenza

Verificare, anche attraverso idonea documentazione, che i Fornitori dispongano di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità tecniche ed esperienza, sistemi di qualità, sicurezza e risorse adeguate alle esigenze e all'immagine di OSAI A.S.

Valutare una pluralità di offerte con criteri oggettivi e documentabili, assicurando che ogni operazione/transazione sia legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile secondo le procedure operative aziendali

Valutare la qualità, la convenienza, l'economicità e la rispondenza delle offerte alle esigenze aziendali nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza

Garantire la rintracciabilità delle scelte conservando i documenti che provino il rispetto delle procedure interne e le finalità dell'acquisto

Rapporti fra le Persone OSAI

OSAI A.S. fonda la sua attività imprenditoriale con una cultura del lavoro sicuro, che pone la Persona al centro del sistema Azienda. Pertanto non si accettano compromessi sulla integrità della vita umana e della sua salute anche a discapito dell'incremento dei costi e dei vincoli conseguenti per la Società.

La Direzione OSAI tutela il benessere psicofisico dei dipendenti, ricercando attraverso l'organizzazione del lavoro e piani di welfare aziendale, il miglioramento continuo della qualità della vita dei propri dipendenti ricercando il giusto equilibrio tra le esigenze lavorative e quelle personali e familiari

Nell'ottica di valorizzare le persone, l'azienda applica un sistema di valutazione del personale che rileva le competenze messe in atto per raggiungere gli obiettivi assegnati, in un'ottica meritocratica fornendo per ogni ruolo, mansione e responsabilità degli specifici piani di crescita.

La OSAI si impegna, per quanto nelle sue possibilità e non trascurando la crescita e la redditività della Società, a tutelare lo sviluppo occupazionale del territorio nel quale opera e a promuovere la qualità e la stabilità del lavoro.

OSAI A.S. S.p.A. crede nella valorizzazione delle persone e nella loro crescita professionale ed umana. Pertanto ci impegniamo a mettere a disposizione delle nostre Persone i migliori strumenti conoscitivi e di aggiornamento necessari per lo svolgimento del loro lavoro

Rapporti con i Clienti

Fornire informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire al Cliente di assumere decisioni consapevoli

Condannare l'utilizzo di qualsiasi strumento pubblicitario e/o di comunicazione atto a trarre in inganno il Cliente circa la qualità, le prestazioni dei prodotti/servizi offerti

Rispettare gli impegni e gli obblighi assunti con i Clienti

Assicurare che i prodotti incontrino le aspettative e rispettino i requisiti del mercato, in conformità con le leggi vigenti nei Paesi di commercializzazione, anche in termini di sicurezza perseguendo la qualità e il miglioramento continuo nell'ambito delle attività svolte

Garantire la massima attenzione ai suggerimenti e ad eventuali reclami provenienti dai Clienti

6.1 GESTIONE ETICA DELLA SUPPLY CHAIN

La catena di approvvigionamento dei prodotti OSAI è stata oggetto di uno studio preliminare di **Life Cycle Assessment (LCA) iniziato nel 2019** per rispondere efficacemente al requisito della norma UNI EN ISO 14001:2015, e **perfezionato nel 2020** in seconda edizione.

Le attività di Procurement e Logistics inbound-outbound, in cui si declina il concetto di Supply Chain aziendale, sono state valutate in termini di aspetti ambientali, impatti e rischi annessi, al pari dei processi a cui si legano.

Dallo studio è emerso che la catena di approvvigionamento, rispetto ad altre fasi produttive, come ad esempio la progettazione e lo smaltimento a fine vita, determinano impatti più ridotti, ma possono essere resi anch'essi più sostenibili. Ad eccezione della logistica, su cui non sono state individuate aree di miglioramento di rilievo, nell'ambito del Procurement sono stati individuati 3 requisiti nell'ambito ESG:



1 CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI AMBIENTALI DEFINITI DA OSAI CON I PROPRI FORNITORI

Tutti i fornitori devono essere a conoscenza di quanto siano importanti per OSAI le modalità con cui si relazionano con il contesto ambientale, in ciascuna delle loro realtà (gestione rifiuti, risparmio energetico, ricerca dell'efficienza nei processi).

2 CONOSCENZA DEL FORNITORE

Conoscere il fornitore vuole dire essere consapevoli delle condizioni in cui lavora sia dal punto

di vista ambientale sia nel rapporto con i dipendenti. Se il fornitore non possiede certificazioni legate alla gestione ambientale o della sicurezza (ISO 14001 o ISO 45001), è necessario sottoporlo ad audit almeno una volta l'anno insieme alla funzione Qualità e Ambiente per valutarne le condizioni di lavoro e la sensibilità ambientale.

3 PRECEDENZA AD ACQUISTI PRESSO FORNITORI LOCALI

Privilegiare per quanto possibile fornitori che producono in un raggio di 60-100 km dalla sede dell'Azienda.

La tabella di dettaglio allegata mostra la diversificazione merceologica dei materiali approvvigionati da OSAI funzionali sia alla realizzazione del prodotto, che ai processi indiretti. Nel 2020, l'86,9 dei beni acquistati proviene da fornitori nazionali.

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Parti commerciali ¹³	6.643.997	6.814.647	4.988.633	43,7%	38,2%	32,7%
Parti meccaniche a disegno¹⁴	2.769.980	3.733.413	2.957.399	18,2%	20,9%	19,4%
Servizi	1.684.897	1.556.421	2.399.413	11,1%	8,7%	15,7%
Carpenteria leggera ¹⁵	327.204	497.878	1.106.771	2,2%	2,8%	7,3%
Commerciali lavorati ¹⁶	841.273	392.236	676.369	5,5%	2,2%	4,4%
Distributore OSAI	699.900	790.786	640.808	4,6%	4,4%	4,2%
Carpenteria pesante ¹⁷	953.764	1.167.340	385.332	6,3%	6,5%	2,5%
Macchinari	286.979	644.023	252.674	1,9%	3,6%	1,7%
Software	160.777	156.868	168.173	1,1%	0,9%	1,1%
Campione d'analisi su fatturato complessivo d'acquisto				94,5%	88,2%	89,1%

Sono circa un terzo i beni che possono essere acquistati applicando i principi ESG che sono stati identificati a seguito dell'LCA - evidenziati nella tabella in grassetto - mentre per la restante parte non si possono intraprendere, allo stato attuale, azioni rilevanti, dato che il fronte d'intervento determinante per la riduzione degli impatti è la fase di studio del prodotto (progettazione).

13) Per "parti commerciali" si intende tutta la componentistica acquistabile da catalogo del produttore. Rientrano in questa classe merceologica la viteria, le connessioni pneumatiche ed elettriche, la sensoristica, le ottiche, i PC, i robot [.]

14) Per "parti meccaniche a disegno" si intendono i particolari meccanici costruiti su progetto OSAI.

15) Nella "carpenteria leggera" rientrano i lamierati, i profilati in alluminio ed i ripari che costituiscono l'involucro esterno delle macchine OSAI.

16) Per "commerciali lavorati" si intendono le parti commerciali su cui sono state eseguite ulteriori lavorazioni meccaniche d'officina.

17) Per "carpenteria pesante" si intendono le strutture metalliche realizzate tramite saldatura di profilati scatolari e che svolgono la funzione di telaio portante delle macchine OSAI.

SELEZIONE DEI FORNITORI

L'obiettivo della Società è quello di selezionare fornitori che diventino partners affidabili in grado di supportare con continuità il business aziendale, consentendo così di soddisfare il Cliente finale OSAI.

Il processo di selezione dei Fornitori prevede livelli di articolazione differenti, sulla base della specifica classe merceologica del bene da approvvigionare e vengono illustrate in dettaglio nelle Procedure Operative del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015.

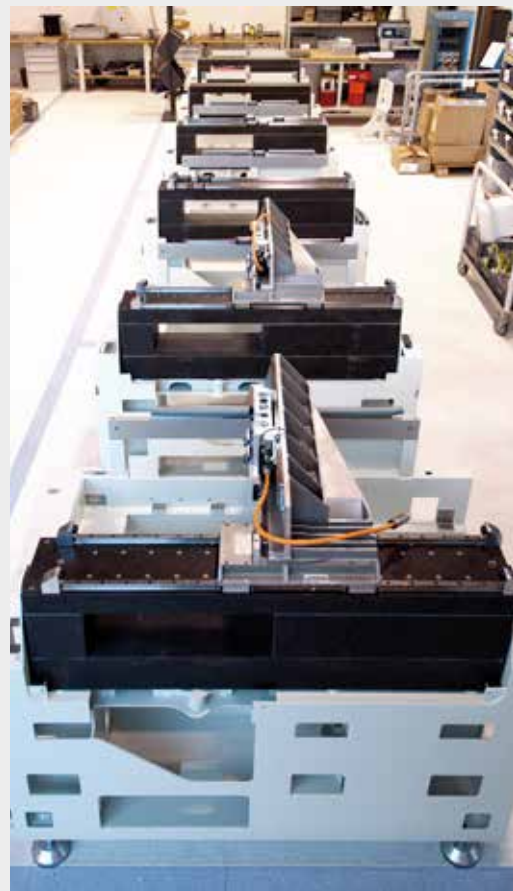
L'ambito più critico (28,9% del fatturato d'acquisto 2020) e complesso da gestire (qualità, costi e tempi di evasione) è la selezione dei fornitori di parti meccaniche a disegno e carpenteria, ovvero parti progettate da OSAI, poiché eventuali errate aggiudicazioni di fornitura possono influenzare in modo preponderante la redditività di commessa. I fornitori accreditati sono tenuti ad accettare le Condizioni Generali d'Acquisto, che nell'ultimo triennio sono state aggiornate per includere tematiche essenziali come il contenimento degli impatti ambientali, il rispetto dei temi etici e di riservatezza delle informazioni gestite.

Seppur OSAI prediliga fornitori in possesso di certificazioni in ambito QHSE (qualità, ambiente e salute e sicurezza), non preclude l'accesso al parco fornitori ad aziende che per dimensione non sono in grado di gestire i costi di certificazione, ma sottopone i fornitori di particolari meccanici e carpenteria a survey annuali relative alla gestione degli aspetti legati alla Qualità dei processi e la gestione degli aspetti ambientali che scaturiscono, allo scopo di monitorare gli impatti indiretti della sua produzione.

L'ambito della selezione dei fornitori commerciali (32,7% del fatturato d'acquisto 2020) è più vincolato dalle scelte progettuali, che vertono su componenti di elevata qualità e diffusione sul

mercato, pertanto è meno stringente la necessità di controllo diretto. Inoltre, alcune tipologie di componenti sono richieste specificatamente dal Cliente con limitate alternative presenti nel mercato (es. robot, motori assi lineari, elettrovalvole, pneumatica, ecc.).

Ultimo tema di rilievo è quello relativo alla selezione dei fornitori di servizi (15,7% del fatturato d'acquisto 2020) che viene avviata in base alle specifiche esigenze dal Responsabile di Settore o Funzione, tenendo conto dei requisiti indicati nel Codice Etico e nelle diverse Policy adottate dal Gruppo secondo prestabiliti principi di economicità.





VALUTAZIONE DEL FORNITORI

Le aziende che entrano a far parte del parco fornitori OSAI seguono un percorso di valutazione - documentato dalle procedure del Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015 - che definisce differenti criteri di valutazione sulla base della classe merceologica dei beni da loro approvvigionati.

Se nell'ambito dei fornitori di servizi il processo è più snello, nel caso dei materiali che vengono utilizzati per la realizzazione dei sistemi OSAI il percorso prevede un processo più articolato, in considerazione dei rischi derivanti da forniture non conformi. Le Procedure prevedono diversi scenari con conseguenti livelli di intervento, che si esauriscono, in caso di forniture non conformi, con la sospensione e/o radiazione del fornitore dal parco fornitori autorizzati laddove non vi siano più le condizioni necessarie a soddisfare le esigenze aziendali.

I fornitori maggiormente critici, per la potenziale difettosità che può caratterizzare parti spesso prototipali, sono coloro che si occupano di produrre parti meccaniche a disegno, di carpenteria metallica o parti commerciali lavorate. Queste tre categorie sono soggette a controllo qualità sui primi lotti ai fini dell'inserimento nel parco fornitori accreditati, e da audit periodici ai fini del monitoraggio o verifica di azioni correttive a seguito di non conformità riscontrate durante un dato periodo.

I fornitori di parti commerciali, sebbene ne vengano monitorate le non conformità segnalate dai reparti produttivi, non sono oggetto di controlli qualitativi sui primi lotti di fornitura; l'inserimento nel parco fornitori è condizionata dall'esito della valutazione preliminare condotta dal personale tecnico responsabile, pertanto i buyers di parti commerciali, vista le specificità dei prodotti, hanno un ristretto spettro di fornitori a cui estendere le richieste d'offerta.

OSAI AUGMENTED QUALITY

Nella seconda metà del 2018 grazie al lavoro congiunto di Direzione Aziendale, funzioni Procurement e Qualità è stato possibile avviare il progetto chiamato OSAI Augmented Quality, finalizzato al progressivo miglioramento del livello qualitativo delle forniture di parti meccaniche a disegno realizzate dalle officine meccaniche esterne attraverso un programma di crescita dei fornitori.

Per raggiungere l'obiettivo del progetto si è reso necessario agire preliminarmente su quattro aree propedeutiche al consolidamento di partnerships con le migliori officine meccaniche del territorio piemontese:

- 1) gestione delle Non Conformità - **raccolta tramite database strutturato delle non conformità** attribuibili ai fornitori di parti meccaniche a disegno, carpenteria metallica e commerciali lavori con conseguente miglioramento del **sistema di monitoraggio delle non conformità**;
- 2) comunicazione al Fornitore - definizione ed applicazione di un processo strutturato interno per la comunicazione e trasmissione ai fornitori di segnalazioni di non conformità con

sistematica archiviazione della documentazione su Server aziendale;

- 3) controllo delle Forniture - ampliamento del numero dei controlli dimensionali effettuati sulle campionature per l'accertamento delle non conformità riscontrate;
- 4) condizioni Contrattuali **revisione delle condizioni contrattuali di fornitura** con l'integrazione degli aspetti citati nel Codice Etico e nella Politica Ambientale e condivisione degli stessi con il parco fornitori attraverso sistemi di incentivazione.

Le fasi riportate in elenco si sono rese necessarie per porre le basi per la definizione di nuove condizioni di fornitura costituite da un rigoroso, leale e professionale monitoraggio legato al controllo qualità delle forniture incentrato sull'Indice di Difettosità del Fornitore (IDF).

Questa nuova modalità è stata sviluppata e quindi formalizzata, dopo una fase di sperimentazione che ha coinvolto un numero ristretto di fornitori, attraverso un sistema di incentivi economici che riconosce un premio ai fornitori che conseguono un progressivo miglioramento del loro IDF nell'arco temporale definito e contrattualizzato con l'azienda.

Attraverso questo sistema virtuoso OSAI incentiva economicamente i propri fornitori ad incrementare e mantenere nel tempo il livello di qualità definito assicurandosi così forniture di elevata qualità e contribuendo allo stesso modo al miglioramento progressivo della propria catena di fornitura.

L'estensione di questo sistema virtuoso ad un numero sempre maggiore di fornitori permetterà alla Società di incrementare sempre più il livello qualitativo delle forniture, efficientare il processo di arrivo delle merci in produzione grazie alla condizione di Free Pass di cui godono i materiali approvvigionati dalle officine selezionate.

Infine attraverso questo progetto virtuoso che sostiene e incentiva la crescita dei fornitori presenti sul territorio si riduce progressivamente l'acquisto di parti meccaniche che il Gruppo acquista fuori dal territorio nazionale ed in particolare nel Far East.



6.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La qualità del prodotto, così come dei servizi ad esso legati, sono intesi da OSAI come **requisito centrale** da garantire ai Clienti.

Nella tabella allegata vengono indicati gli strumenti e processi che concretamente permettono all'Azienda di ottenere - direttamente e senza affidarsi

a partner esterni - gli elementi utili al rilevamento della Soddisfazione del Cliente, che, attraverso un approccio bottom-up, sono fondamentali per migliorare costantemente il prodotto e fidelizzare i clienti che decidono di scegliere OSAI per le loro necessità di automazione.

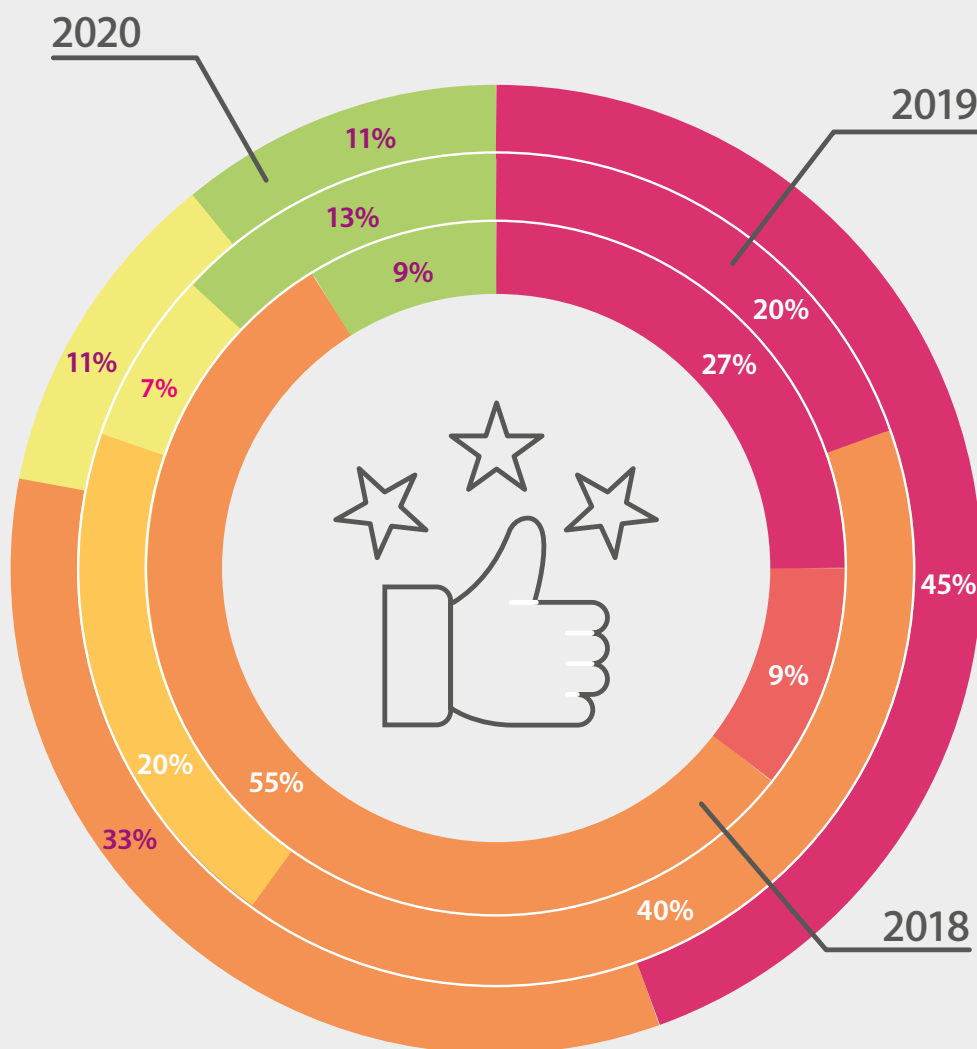
CONTESTO	STRUMENTI PER LA CUSTOMER SATISFACTION
Organizzazione dei processi aziendali	Interviste di Soddisfazione Cliente SGQ
	Autovalutazioni interne SGQ
Collaudo funzionale in OSAI	Collaudo funzionale in OSAI
	Gestione Open Issues List (OIL)
Post-vendita	Interviste di Soddisfazione Piattaforma Ticketing
	Interviste di Soddisfazione Cliente OSAI Academy



La **Customer Satisfaction** è un tema imprescindibile e primario dei Riesami della Direzione svolti a cadenza annuale e previsti dalla norma ISO 9001:2015. Attraverso questi momenti di analisi multidisciplinare l'Azienda valuta il suo posizionamento sul mercato, aggiorna l'Analisi dei Rischi

Aziendali per la Qualità, e stabilisce le azioni opportune per gestire le criticità laddove identificate. L'attività di Survey della soddisfazione cliente, che coinvolge la totalità dei clienti, aiuta a comprendere aspetti cruciali e fattori distintivi che posizionano OSAI nel mercato.

RELEVANT FEATURES OF OSAI



- Innovation level of technologic solutions
- Components selection, used material and product's intergrated system types
- Professionalism, expertise and technical competence of the staff
- Aesthetic details and product design's care
- Safety care and high prevention level
- Customer care and his total satisfaction
- More

I dati dell'ultimo triennio mostrano chiaramente che i due fattori distintivi di OSAI sono l'**alto contenuto di innovazione delle soluzioni progettuali identificate e le elevate professionalità tecniche** che caratterizzano il personale.

L'efficienza del servizio clienti e la "customer satisfaction" stessa, risultano percepite come fattore di importanza minoritaria, confronto ai due fattori precedentemente elencati.