

DAIKIN Air Conditioning Italy S.p.A. ("DACI"), affiliata italiana del Gruppo DAIKIN Europe N.V. ("DENV"), a sua volta affiliata alla capogruppo giapponese DAIKIN Industries Limited, commercializza impianti e ricambi per il riscaldamento e la climatizzazione fissa e fornisce servizi di consulenza specialistica, Assistenza post-vendita e formazione tecnica.

In linea con le politiche mondiali del Marchio, legate al Rispetto della Qualità dei Prodotti, al Rispetto dell'Ambiente, alla Responsabilità Sociale, all'attenzione verso la Salute & la Sicurezza e alla Soddisfazione del Cliente, DAIKIN promuove quali *core values*: affidabilità assoluta, gestione intraprendente, sostenibilità e relazioni personali armoniose.

La nostra mission è di proporre prodotti all'avanguardia ed altamente efficienti, di offrire soluzioni tecnologiche globali e studiate per garantire un elevato comfort ambientale nel massimo rispetto dell'ecosistema e del contesto sociale.

Di conseguenza, l'obiettivo di DAIKIN è di crescere costantemente in Italia, mantenendo e rafforzando la posizione di leader sul mercato più competitivo in Europa.

Si agisce in modo rapido e deciso per realizzare un modello di business focalizzato sulla centralità del cliente ("Customer Centricity"), con robuste interazioni tra i colleghi e con i clienti (Daikin Solution Campus), che portano alla co-creazione ("Co-creation") ed al potenziamento delle competenze di Daikin Italia. Si ambisce inoltre a: Muoversi più velocemente, Fare meglio, Intraprendere nuove cose, Differenziarsi.

Ecco dunque i nostri key targets 2019:

- 1) Avvalersi dello Spazio KIZUNA e DOJO per offrire l'esperienza dei prodotti e delle soluzioni DAIKIN
- 2) Incrementare le opportunità di relazioni con i clienti attraverso le attività di K³ (Kizuna, Kaizen e Katameru) nella vendita e assistenza post-vendita di tutti i business
- 3) Trasformare le attività fornite dal Service Solution Centre in un business completamente evoluto
- 4) Ambire a creare valore e innovazione usando le tecnologie digitali
- 5) Aumentare la collaborazione all'interno di DACI e con DENV
- 6) Incrementare la profittabilità per sostenere gli investimenti futuri

Questi sono i principi che regolano il nostro impegno al miglioramento continuo:

- Offrire soluzioni personalizzate sfruttando al meglio la gamma prodotti per soddisfare ogni esigenza;
- Sviluppare nuove proposte di comfort, benessere e tecnologia;
- Ricercare possibilità innovative di business per proporsi sui mercati;
- Rafforzare la struttura aziendale per offrire livelli elevati di assistenza, in linea con l'alta qualità dei prodotti;
- Proporre sistemi sempre più attenti alla salvaguardia degli equilibri ambientali grazie al miglioramento dei nostri processi operativi;
- Assistere il cliente attraverso l'applicazione del principio "ここちよき KOKO - CHIOSA" (delizia del cliente) trasmessa da Daikin Industries Limited;
- Promuovere una costante attenzione al contest ambientale nelle applicazioni, nei siti e nelle installazioni aziendali, identificandone ogni impatto per prevenire sprechi ed inquinamento;
- Promuovere il riconoscimento ed il miglioramento dei diritti dei lavoratori e delle condizioni dei luoghi di lavoro in ottica di Responsabilità Sociale;
- Prevenire e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare:
 - Intervenendo alla fonte, cioè in fase di progettazione delle attività, scelta dei materiali, individuazione dei metodi e delle tecnologie;
 - Garantendo che gli ambienti di lavoro siano idonei, sicuri e ergonomici allo sviluppo delle attività;
 - Tutelando la salute dei lavoratori attraverso il continuo monitoraggio sanitario e la sua valutazione;
 - Riducendo gli infortuni e le malattie professionali che interessano i lavoratori.
- Attivare efficaci misure di prevenzione degli incidenti e contenere le conseguenze dannose per i lavoratori, l'ambiente e la salute della popolazione adottando le migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili.
- Applicare i principi della filosofia aziendali Daikin come strumenti per la crescita e il rafforzamento delle professionalità del personale.

- Sostenere, con il supporto del personale e dei Fornitori, il rispetto dei requisiti degli standards:
 - ISO 9001:2015;
 - ISO 14001:2015;
 - SA 8000:2014

Nonché di tutta la legislazione applicabile, ivi compreso il Codice Etico del gruppo (aggiornato nel 2018) con sistema Whistleblower anonimo attivo per i dipendenti che desiderano segnalare casi di non conformità, consapevoli del contributo all'immagine Daikin come soggetto attivamente responsabile nella comunità socio-economica.

- Sviluppare e implementare dei sistemi di gestione in accordo agli standards citati che tengano conto del contesto e degli stakeholders di DACI e che promuovano all'interno dell'organizzazione un continuo pensiero basato sul rischio.

DAIKIN ha implementato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/01 (il "Modello") con l'adozione di un apposito Organismo di Vigilanza ed è di primaria importanza che i propri partner commerciali condividano il suo impegno alla prevenzione e al contrasto delle fattispecie contemplate da tale decreto.

L'Alta Direzione promuove l'impegno qui dichiarato garantendone il riesame e assicurando la definizione di obiettivi coerenti per la Qualità, l'Ambiente, la Responsabilità Sociale e la Salute e la Sicurezza dei lavoratori.

Takayuki Kamekawa
Amministratore Delegato
Milano, 2 dicembre 2019

