

## POLITICA PER LA QUALITÀ

REF-E è una società indipendente che opera nell'ambito della ricerca e consulenza. REF-E fornisce ai propri clienti servizi e prodotti di alta qualità: analisi della concorrenza e della regolazione, scenari previsionali, modelli di simulazione dei mercati, servizi formativi, supporto nella *litigation*, affiancamento nella scelta degli investimenti e nello sviluppo di strategie.

L'obiettivo strategico di REF-E è quello di essere riconosciuta come fonte di eccellenza e partner di fiducia, a livello nazionale e internazionale, dagli operatori del settore energetico e delle istituzioni.

I principi che ispirano REF-E nella gestione per la qualità sono:

- la focalizzazione sul cliente
- la *leadership*
- la partecipazione attiva delle persone
- l'approccio per i processi
- il *risk-based thinking*
- il miglioramento continuo
- il processo decisionale basato sulle evidenze
- il monitoraggio di KPI
- l'innovazione dei prodotti e dei servizi

Per permettere ai propri clienti di muoversi con sicurezza nella complessità del mondo, REF-E migliora costantemente le abilità e le capacità delle persone, definite nel proprio modello di competenze, caratterizzato da quattro aree chiave:

- ideazione
- gestione della relazione
- realizzazione dei progetti
- gestione dell'incertezza

L'Amministratore delegato e i Partner di REF-E si impegnano a verificare in modo critico e oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del *Quality Management System* attraverso riscontri diretti ed esami periodici degli indicatori di *performance* e di rischio.

Milano, 13 Febbraio 2019

La Direzione