

ALLEGATO – ANNEX

POLITICA DELLA QUALITÀ

QUALITY POLICY

1. Introduzione

Il presente documento costituisce la Politica per la Qualità di F.LLI NERI e rappresenta lo sviluppo di dettaglio della Sezione 2.1 della Politica Integrata aziendale, alla quale si rimanda per gli indirizzi generali di sistema e per i principi trasversali a tutti gli ambiti di gestione.

Il campo di applicazione comprende tutte le attività di rimorchio marittimo svolte dall'azienda, inclusi rimorchio portuale, rimorchio d'altura, operazioni di assistenza navale e servizi accessori connessi, effettuate nei porti e nelle acque di competenza indicate nel certificato di conformità ISO 9001.

La presente Politica non tratta gli aspetti ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro, di security, di anticorruzione, di sicurezza delle informazioni, di gestione delle risorse umane e di rendicontazione d'impresa, per i quali si rimanda agli specifici documenti di settore.

2. Contesto, parti interessate e approccio basato sul rischio

La Direzione ha definito la presente Politica tenendo conto del contesto esterno e interno in cui opera l'azienda, con particolare riferimento al quadro normativo marittimo nazionale e internazionale, alle dinamiche competitive del settore portuale e alle aspettative delle parti interessate rilevanti per la qualità del servizio.

2.1 Principali parti interessate per la qualità

Parte interessata	Aspettativa rilevante per la qualità
Armatori e operatori navali	Tempestività, affidabilità e sicurezza delle manovre di rimorchio
Autorità Portuali	Conformità alle prescrizioni operative e ai piani di sicurezza portuale
Capitaneria di Porto	Rispetto delle normative nazionali e delle ordinanze marittime
Enti di Classificazione	Mantenimento della certificazione e conformità agli standard tecnici

1. Introduction

This document constitutes the Quality Policy of F.LLI NERI and represents the detailed development of Section 2.1 of the company's Integrated Policy, to which reference is made for the general system guidelines and the principles applicable across all management areas.

The scope covers all maritime towage activities carried out by the company, including harbour towage, ocean towage, ship assistance operations and related ancillary services, performed in the ports and waters of competence indicated in the ISO 9001 conformity certificate.

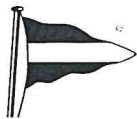
This Policy does not address environmental, occupational health and safety, security, anti-corruption, information security, human resources management, or corporate reporting aspects, for which reference is made to the specific sector documents.

2. Context, Interested Parties and Risk-Based Approach

Management has defined this Policy taking into account the external and internal context in which the company operates, with particular reference to the national and international maritime regulatory framework, the competitive dynamics of the port sector, and the expectations of the interested parties relevant to service quality.

2.1 Main Interested Parties for Quality

Interested party	Relevant quality expectation
Shipowners and vessel operators	Timeliness, reliability and safety of towage manoeuvres
Port Authorities	Compliance with operational requirements and port safety plans
Harbour Master's Office	Compliance with national regulations and maritime ordinances
Classification Societies	Maintenance of certification and compliance with technical standards



Agenzie marittime Coordinamento efficace e comunicazione puntuale

Maritime agencies Effective coordination and timely communication

Personale di bordo e a terra Chiarezza dei processi, formazione adeguata, strumenti idonei

On-board and shore personnel Process clarity, adequate training, appropriate tools

La Direzione monitora i cambiamenti nel contesto e nelle aspettative delle parti interessate e ne valuta le implicazioni sulla presente Politica in occasione del Riesame annuale della Direzione, in linea con quanto previsto dalla Politica Integrata al paragrafo 5.

2.2 Approccio basato sul rischio

In coerenza con il Risk-based Thinking adottato dall'azienda come metodo gestionale trasversale a tutti i sistemi (Politica Integrata, §1), il Sistema di Gestione per la Qualità identifica, valuta e tratta i rischi e le opportunità che possono influire sulla capacità di fornire servizi conformi e sulla soddisfazione del cliente. I risultati di tale analisi alimentano la pianificazione degli obiettivi di qualità e le azioni di miglioramento.

Management monitors changes in the context and in the expectations of interested parties and assesses their implications for this Policy at the annual Management Review, in line with what is provided for in the Integrated Policy at paragraph 5.

2.2 Risk-Based Approach

In keeping with the Risk-based Thinking adopted by the company as a management method applicable to all systems (Integrated Policy, §1), the Quality Management System identifies, assesses and addresses risks and opportunities that may affect the ability to provide conforming services and customer satisfaction. The results of this analysis feed into the planning of quality objectives and improvement actions.

3. Pilastri della Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità di F.LLI NERI si articola nei tre pilastri fondamentali identificati nella Sezione 2.1 della Politica Integrata, qui sviluppati nel dettaglio operativo specifico del settore dei rimorchi marittimi.

3.1 Centralità del Cliente

Comprendere e anticipare le esigenze degli armatori, degli agenti marittimi e delle Autorità Portuali è il presupposto di ogni nostra decisione operativa. Il servizio di rimorchio non si limita all'esecuzione tecnica della manovra: include la comunicazione, la pianificazione congiunta, la gestione delle emergenze e la risposta rapida alle variazioni di programma.

Impegni specifici:

- Raccogliere sistematicamente i requisiti del cliente prima di ogni operazione, verificando dimensioni, caratteristiche e condizioni della nave assistita, modalità operative concordate con la Capitaneria e vincoli di porto o di banchina.
- Misurare la soddisfazione del cliente mediante il tasso di rinnovo dei contratti che indica un alto livello di soddisfazione e/o tramite la rilevazione di recensioni, menzioni e commenti e la segnalazione di eventuali reclami.
- Gestire i reclami con un processo formale che garantisca la presa in carico entro 24 ore, l'analisi delle cause e la comunicazione dell'esito al cliente entro i tempi definiti nelle procedure operative.
- Mantenere canali di comunicazione efficaci e reattivi H24/365, assicurando che il personale di turno abbia piena conoscenza delle operazioni programmate e delle eventuali esigenze straordinarie.

3. Pillars of the Quality Policy

The Quality Policy of F.LLI NERI is structured around the three fundamental pillars identified in Section 2.1 of the Integrated Policy, developed here in the specific operational detail of the maritime towage sector.

3.1 Customer Focus

Understanding and anticipating the needs of shipowners, maritime agents and Port Authorities is the prerequisite of every operational decision we make. The towage service is not limited to the technical execution of the manoeuvre: it includes communication, joint planning, emergency management and rapid response to schedule changes.

Specific commitments:

- Systematically collect customer requirements before each operation, verifying the dimensions, characteristics and conditions of the assisted vessel, the operational procedures agreed with the Harbour Master's Office, and port or berth constraints.
- Measure customer satisfaction through the contract renewal rate, which indicates a high level of satisfaction, and/or by monitoring reviews, mentions, and comments, as well as tracking any complaints.
- Manage complaints through a formal process that ensures acknowledgement within 24 hours, root cause analysis, and communication of the outcome to the customer within the timeframes defined in the operational procedures.
- Maintain effective and responsive communication channels H24/365, ensuring that on-duty personnel have full knowledge of planned operations and any extraordinary requirements.



- Perseguire il superamento delle aspettative del cliente non solo sul piano tecnico della manovra, ma anche in termini di puntualità, trasparenza informativa e professionalità di tutti i punti di contatto.

3.2 Efficienza dei Processi

L'eccellenza dei servizi offerti si costruisce attraverso processi operativi ben definiti, costantemente monitorati e sottoposti a miglioramento. La gestione per processi consente di garantire omogeneità delle prestazioni indipendentemente dall'equipaggio, dal rimorchiatore impiegato o dalle condizioni operative contingenti.

Impegni specifici:

- Definire, documentare e mantenere aggiornate le procedure operative per tutte le attività critiche: rimorchio portuale, attività di supporto ad installazioni off-shore, interventi di emergenza.
- Monitorare le prestazioni dei processi chiave attraverso KPI (Key Performance Indicators) oggettivi e misurabili, definiti per ciascun processo nel Piano degli Obiettivi annuale e rilevati con cadenza almeno trimestrale.
- Mantenere le unità navali in piena efficienza operativa attraverso programmi di manutenzione preventiva e periodica certificata, garantendo la disponibilità del naviglio nei livelli contrattualmente definiti.
- Gestire i fornitori e i subfornitori critici (manutenzione, fornitura di materiali tecnici, servizi portuali di supporto) attraverso un processo di qualifica, valutazione periodica e monitoraggio delle prestazioni.
- Applicare un sistema strutturato di gestione delle non conformità, con identificazione, registrazione, analisi delle cause radice, definizione di azioni correttive e verifica dell'efficacia entro i termini stabiliti.

3.3 Cultura del Miglioramento

Il miglioramento continuo non è solo una fase del ciclo PDCA: è un atteggiamento organizzativo permanente. In un settore operativo come il rimorchio marittimo, dove le condizioni cambiano rapidamente (traffico portuale, condizioni meteo-marine, evoluzione normativa, innovazione tecnologica), la capacità di adattarsi e migliorare è un fattore competitivo determinante.

Impegni specifici:

- Promuovere una cultura della segnalazione proattiva di anomalie, near-miss e opportunità di miglioramento a tutti i livelli organizzativi, garantendo che ogni segnalazione sia trattata in modo costruttivo e priva di conseguenze per il segnalante.
- Condurre audit interni pianificati secondo un programma annuale, con estensione a tutti i processi del SGQ nel corso di ogni ciclo di audit, e gestire le eventuali risultanze in modo sistematico.
- Analizzare i dati provenienti da tutte le fonti rilevanti (soddisfazione cliente, non conformità, KPI, reclami,

- *Pursue the surpassing of customer expectations not only on the technical level of the manoeuvre, but also in terms of punctuality, information transparency, and professionalism at all points of contact.*

3.2 Process Efficiency

The excellence of the services provided is built through well-defined operational processes, constantly monitored and subject to improvement. Process-based management makes it possible to guarantee consistent performance regardless of the crew, the tug employed, or the contingent operational conditions.

Specific commitments:

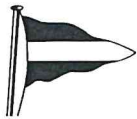
- *Define, document and keep updated the operational procedures for all critical activities: harbour towage, Offshore installation support services, emergency interventions.*
- *Monitor the performance of key processes through objective and measurable KPIs (Key Performance Indicators), defined for each process in the annual Objectives Plan and recorded at least quarterly.*
- *Maintain naval units in full operational efficiency through certified preventive and periodic maintenance programmes, ensuring fleet availability at the contractually defined levels.*
- *Manage critical suppliers and sub-contractors (maintenance, supply of technical materials, supporting port services) through a qualification, periodic assessment and performance monitoring process.*
- *Apply a structured non-conformity management system, with identification, recording, root cause analysis, definition of corrective actions and verification of effectiveness within established timeframes.*

3.3 Culture of Improvement

Continuous improvement is not just a phase of the PDCA cycle: it is a permanent organisational attitude. In an operational sector such as maritime towage, where conditions change rapidly (port traffic, meteorological and sea conditions, regulatory evolution, technological innovation), the ability to adapt and improve is a decisive competitive factor.

Specific commitments:

- *Promote a culture of proactive reporting of anomalies, near-misses and improvement opportunities at all organisational levels, ensuring that every report is treated constructively and without consequences for the reporter.*
- *Conduct planned internal audits according to an annual programme, covering all QMS processes during each audit cycle, and manage any findings systematically.*
- *Analyse data from all relevant sources (customer satisfaction, non-conformities, KPIs, complaints,*



audit, near-miss, riesame della direzione) per identificare tendenze e opportunità di miglioramento sistemico.

- Sostenere l'innovazione tecnologica nelle operazioni di rimorchio, valutando l'adozione di strumenti digitali per la pianificazione delle manovre, il monitoraggio in tempo reale delle unità navali e la gestione documentale del SGQ.
- Partecipare attivamente alle attività delle associazioni di categoria e agli organismi tecnici del settore marittimo, per il recepimento tempestivo delle evoluzioni normative e delle best practice operative internazionali.
- Investire nella formazione tecnica e gestionale del personale come leva primaria del miglioramento della qualità del servizio — fermo restando che gli aspetti relativi alla gestione delle risorse umane sono disciplinati nella specifica Politica sulle Risorse Umane.

4. Impegno della Direzione

In coerenza con il paragrafo 3 della Politica Integrata, la Direzione di F.LLI NERI si impegna a:

- Assicurare la disponibilità delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie necessarie per l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Comunicare la presente Politica a tutto il personale, verificarne la comprensione e assicurarne l'applicazione a tutti i livelli organizzativi.
- Partecipare direttamente al Riesame annuale del SGQ, approvare gli obiettivi di qualità e verificare i risultati conseguiti rispetto ai target definiti.
- Garantire l'indipendenza e l'autorevolezza del Responsabile Qualità, fornendogli il supporto necessario per l'esercizio efficace del proprio ruolo.
- Promuovere attivamente, con il proprio esempio, la cultura della qualità e del miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione.

5. Obiettivi e Piano Annuale della Qualità

In attuazione del paragrafo 4 della Politica Integrata, la presente Politica è supportata da un Piano degli Obiettivi annuale, approvato dalla Direzione in sede di Riesame. Gli obiettivi sono:

- Specifici, misurabili, realizzabili, rilevanti e temporalmente definiti (criteri SMART).
- Coerenti con i KPI.
- Comunicati a tutti i responsabili di processo interessati.
- Monitorati con le frequenze indicate nel Piano degli Obiettivi e aggiornati in caso di significative variazioni del contesto operativo.
- Rendicontati alla Direzione nel Riesame annuale del SGQ.

Il Piano degli Obiettivi costituisce documento separato (modulistica SGQ) e viene aggiornato annualmente. Il pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nel settore marittimo nazionale e internazionale è requisito

audits, near-misses, management review) to identify trends and opportunities for systemic improvement.

- *Support technological innovation in towage operations, evaluating the adoption of digital tools for manoeuvre planning, real-time monitoring of naval units, and QMS document management.*
- *Actively participate in the activities of trade associations and technical bodies in the maritime sector, for the timely uptake of regulatory developments and international operational best practices.*
- *Invest in the technical and managerial training of personnel as a primary lever for improving service quality — it being understood that aspects relating to human resources management are governed by the specific Human Resources Policy.*

4. Management Commitment

In keeping with paragraph 3 of the Integrated Policy, the Management of F.LLI NERI commits to:

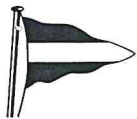
- *Ensure the availability of the human, technological and financial resources necessary for the implementation, maintenance and improvement of the Quality Management System.*
- *Communicate this Policy to all personnel, verify its understanding and ensure its application at all organisational levels.*
- *Participate directly in the annual QMS Review, approve the quality objectives and verify the results achieved against the defined targets.*
- *Guarantee the independence and authority of the Quality Manager, providing the support necessary for the effective exercise of their role.*
- *Actively promote, by personal example, the culture of quality and continuous improvement within the organisation.*

5. Quality Objectives and Annual Plan

In implementation of paragraph 4 of the Integrated Policy, this Policy is supported by an annual Objectives Plan, approved by Management at the Review. The objectives are:

- *Specific, measurable, achievable, relevant and time-bound (SMART criteria).*
- *Consistent with the KPIs.*
- *Communicated to all relevant process managers.*
- *Monitored at the frequencies indicated in the Objectives Plan and updated in the event of significant changes in the operational context.*
- *Reported to Management at the annual QMS Review.*

The Objectives Plan constitutes a separate document (QMS documentation) and is updated annually. Full compliance with the laws and regulations in force in the national and international maritime sector is a non-



non negoziabile e condizione pregiudiziale per l'operatività aziendale.

La presente politica deve essere supportata da un piano di obiettivi annuali misurabili e dal pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nei mercati di riferimento.

negotiable requirement and a prerequisite for the company's operations.

This policy must be supported by a plan of measurable annual objectives and by full compliance with the laws and regulations in force in the relevant markets.

Livorno li

Data/Date

07.04.2026

Timbro e firma/Stamp and signature

Fratelli Neri S.p.A.