



LENNOX EMEA Policy



LENNOX EMEA is a key player in the design and manufacture of equipment for air conditioning, cooling and refrigeration. The LENNOX EMEA policy is the cornerstone of its management system. It is reviewed annually to ensure its consistency with the changing demand of customers, the company and other stakeholders.

In a fluctuating economic environment where changes are short-term, LENNOX EMEA must show great responsiveness and flexibility by conducting a policy of continuous improvement in all its processes, to ensure customer satisfaction in compliance with the company values, namely:

- **Integrity:** We behave in an honest and forthright manner
- **Respect:** We respect our employees, customers, suppliers, competitors and the communities in which we live and work
- **Excellence:** We value the performance of our employees and suppliers, the quality of our products and services. We bring value to our business

LENNOX EMEA, with its employees and shareholders commits to

- pursue its risk prevention approach and increase the sensitivity of its employees to these risks in order to preserve the health of all its employees, as well as all those working on its behalf, while sustainably improving prevention to achieve the objectives aligned with our international status,
- develop its quality culture by managing the risks of its processes, seizing opportunities and taking into account the requirements of its stakeholders,
- provide its customers with products and services whose quality meets uncompromisingly their implicit and explicit requirements and expectations; Customer Satisfaction is the key to success,
- develop a sustainable environmental approach that reduces the impact of its activities and products, thereby protecting the environment,
- respect its internal procedures and make them evolve in coherence with the evolutions of the company,
- adapt its products, manufacturing processes and services to comply with the requirements and the regulations of the different markets served,
- maintain its leading position on the Rooftops market,
- develop its market share in Refrigeration, Service and Chillers,
- ensure employee satisfaction through regular surveys, as the human being is at the base of success,
- improve competitiveness and performance of the factories in order to achieve Operational Excellence.

These commitments, made in compliance with applicable laws and regulations, should enable us to meet our 2018 challenge.

They are based on team work, sharing best practice between sites, development of skills, commitment and everyone's accountability.

It is by progressing in these areas that we will develop performance and ensure sustainability of our LENNOX EMEA company.

Ricardo FREITAS
General Manager LENNOX EMEA



23/01/2018



LENNOX EMEA est un acteur majeur dans la conception et fabrication de biens d'équipements destinés au conditionnement d'air, à la climatisation, et à la réfrigération. La politique **LENNOX EMEA** constitue le socle de son système de management. Elle est revue annuellement pour assurer la cohérence par rapport à l'évolution des exigences des clients, de l'entreprise et des autres parties intéressées.

Dans un contexte économique fluctuant où les évolutions sont à court terme, **LENNOX EMEA** doit faire preuve d'une grande réactivité et flexibilité en menant une politique d'amélioration continue sur l'ensemble de ses processus, pour garantir la satisfaction de ses clients, dans le respect des valeurs de l'entreprise, à savoir :

- **Intégrité** : *Nous nous comportons de manière honnête et franche*
- **Respect** : *Nous respectons nos salariés, nos clients, nos fournisseurs, nos concurrents et les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons*
- **Excellence** : *Nous valorisons les performances de nos salariés et de nos fournisseurs et la qualité de nos produits et services. Nous apportons de la valeur à notre entreprise*

LENNOX EMEA, avec ses employés et ses actionnaires s'engage,

- à poursuivre sa démarche de prévention des risques et à augmenter la sensibilité de ses collaborateurs à ces risques pour préserver la santé de tous ses employés, ainsi que toute personne travaillant pour son compte, tout en améliorant durablement la prévention pour atteindre les objectifs en ligne avec notre statut de groupe international,
- à développer sa culture qualité par la maîtrise des risques des processus, la saisie des opportunités, ainsi que la prise en compte des exigences de ses parties intéressées,
- à fournir à ses clients des produits et services dont la qualité répond sans compromis à leurs exigences et attentes, implicites et explicites ; la satisfaction des clients est la clé du succès,
- à développer une démarche environnementale durable réduisant les impacts de ses activités et de ses produits, permettant ainsi la protection de l'environnement,
- à respecter ses procédures internes et à les faire évoluer en cohérence avec les évolutions de l'entreprise,
- à adapter ses produits et ses processus aux attentes et réglementations des marchés servis,
- à maintenir sa position de leader sur le marché des Rooftops,
- à développer ses parts de marché sur la Réfrigération, le Service et les Chillers,
- à s'assurer de la satisfaction de ses salariés par des enquêtes régulières, car l'humain est au cœur de la réussite,
- à améliorer la compétitivité et la performance des usines afin d'atteindre l'Excellence Opérationnelle.

Ces engagements qui s'effectuent dans le respect des législations et réglementations applicables doivent permettre de relever notre challenge 2018.

Ils reposent sur l'esprit d'équipe, le partage des bonnes pratiques entre les différents sites, le développement des compétences, l'engagement et la responsabilisation de chacun.

C'est en progressant dans ces domaines que nous développerons la performance et assurerons la pérennité de notre entreprise **LENNOX EMEA**.



Ricardo FREITAS
Directeur Général LENNOX EMEA



Política LENNOX EMEA



LENNOX EMEA es una pieza clave dentro del diseño y fabricación de bienes de equipo destinados al aire acondicionado, climatización y refrigeración. La política de LENNOX EMEA constituye el marco para su sistema de gestión. Esta Política es revisada anualmente para asegurar la coherencia con la evolución de las exigencias de los clientes, de la Empresa, y otras partes interesadas.

En un contexto económico fluctuante donde las evoluciones se producen a corto plazo, LENNOX EMEA debe mostrar gran responsabilidad y flexibilidad conduciendo una política de mejora continua en todos sus procesos, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente, dentro del respeto a los valores de la Compañía, que son:

- **Integridad** : *Nos comportamos de una manera honesta y franca*
- **Respeto** : *Respetamos a nuestros empleados, clientes, proveedores, a nuestra competencia, y a las comunidades donde vivimos y trabajamos*
- **Excelencia**: *Valoramos el rendimiento de nuestros empleados, proveedores y de la calidad de nuestros productos y servicios. Aportamos valor a nuestra Empresa*

LENNOX EMEA, adquiere con sus empleados y con las partes interesadas el compromiso de:

- Buscar su enfoque de prevención de riesgos y aumentar la sensibilidad de sus empleados ante estos riesgos para preservar la salud de los mismos, y de cualquier persona que trabaje en su nombre, así como mejorar la prevención de manera sostenible para lograr los objetivos de acuerdo con nuestra identidad internacional,
- Desarrollar su cultura de calidad controlando los riesgos de los procesos, aprovechando las oportunidades y teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas,
- Proporcionar a sus clientes, productos y servicios cuya calidad cumpla incondicionalmente sus requisitos y expectativas implícitos y explícitos; la satisfacción del cliente es la clave del éxito,
- Desarrollar un enfoque ambiental sostenible que reduzca el impacto de sus actividades y productos, protegiendo así el medio ambiente,
- Respetar sus procedimientos internos de acuerdo con la evolución de la empresa,
- Adaptar sus productos, procesos de fabricación y servicios para cumplir con los requerimientos y regulaciones de los diferentes mercados a los que sirve,
- Mantener su posición de liderazgo en el mercado de Rooftops,
- Desarrollar sus cuotas de mercado en Refrigeración, Servicio y Enfriadores,
- Asegurar la satisfacción de sus empleados a través de encuestas regulares, porque las personas son la clave del éxito,
- Mejorar la competitividad y el rendimiento de las plantas con el fin de lograr la excelencia operativa.

Estos compromisos, que se llevan a cabo de conformidad con las leyes y normativas aplicables, deben permitirnos cumplir nuestro desafío 2018.

Se basan en el espíritu de equipo, el intercambio de mejores prácticas entre diferentes sitios, el desarrollo de habilidades, el compromiso y la responsabilidad de cada uno.

Será avanzando en estas áreas como desarrollaremos el rendimiento y aseguraremos la sostenibilidad de nuestro negocio **LENNOX EMEA**.



Ricardo FREITAS
Director General LENNOX EMEA

