

• CARTA DELLA QUALITÀ •

La Carta della Qualità AR.PA è indirizzata a tutta la Clientela. Attraverso la divulgazione di questo documento, intendiamo fornire indicazioni chiare ed esaurienti circa il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità, al fine di dare definitiva garanzia e sicurezza al nostro Cliente.

La Carta della Qualità AR.PA si affianca ai documenti contrattuali, che usualmente regolano il rapporto con la nostra Clientela, e viene consegnata ad ogni nuovo Cliente. L'azienda è sempre accessibile alle richieste del Cliente, tramite il numero di telefono 051 / 799392 e all'indirizzo e-mail info@arpalieviti.it.

• L'ORGANIZZAZIONE E I SITI PRODUTTIVI •

L'organizzazione fa riferimento allo stabilimento produttivo ubicato in: Via Emilia, 268 Ozzano dell'Emilia (BO). Per tutti i rapporti contrattuali e per qualsiasi controversia dovesse insorgere, il referente dell'azienda è il Presidente del consiglio d'amministrazione e amministratore delegato, sig. Paolo Fantazzini. L'organizzazione aziendale è strutturata secondo lo schema seguente:



• I NOSTRI PRODOTTI •

Le attività sviluppate all'interno dello stabilimento corrispondono al seguente dettaglio:

1. Produzione e confezionamento di prodotti alimentari con marchio AR.PA, ELEFANTE, LELA e BON.
2. Produzione e confezionamento di prodotti alimentari per conto terzi.
3. Produzione e confezionamento di prodotti alimentari con marchio del Cliente.
4. Commercializzazione prodotti alimentari con marchio del produttore.

Tutti i prodotti di cui sopra coprono prevalentemente l'area dolciaria, a livello industriale, artigianale e consumo diretto.

REV. 00 del 02/01/2019- Pag 1/2



• PRINCIPI ISPIRATORI •

Al fine di fornire un servizio qualitativamente elevato, tutte le nostre attività sono ispirate ai principi seguenti:

- **EFFICIENZA** - L'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze del Cliente.
- **CONTINUITÀ** - Nel rispetto reciproco delle regole, le forniture sono assicurate durante tutto l'arco dell'anno, salvo eventi che rientrano nell'ambito della straordinarietà.
- **TRASPARENZA** - Adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle disposizioni contrattuali, rendendole facilmente accessibili a tutti i Clienti, cercando inoltre di rendere comprensibili ai Clienti stessi anche le nostre procedure interne.
- **CORTESIA E DISPONIBILITÀ** - Tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze, mantenendo la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste del Cliente.
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO** - L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è sinonimo della nostra volontà di migliorare continuamente tanto il rapporto con il nostro Cliente quanto le caratteristiche del nostro prodotto e, in ultima analisi, della nostra organizzazione.

• I NOSTRI IMPEGNI VERSO IL CLIENTE •

1. Gestione dell'ordine di vendita entro 30 minuti dal ricevimento.
2. Consegna dell'ordine al punto di destinazione, secondo le modalità e i tempi concordati come standard con il Cliente. In assenza di definizione dello standard, l'ordine viene consegnato entro cinque giorni lavorativi.
3. Evasione di un ordine urgente in tempi inferiori allo standard, previo accordo tra l'azienda AR.PA e il Cliente.
4. Disponibilità ad esaminare qualsiasi reclamo pervenga alla nostra sede.
5. Disponibilità a fornire le schede tecniche dei prodotti AR.PA, ELEFANTE, LELA e BON.
6. Disponibilità a fornire dichiarazioni sull'igienicità ed il rispetto delle normative vigenti.
7. Garanzia della tracciabilità dei componenti utilizzati nel confezionamento dei prodotti AR.PA, ELEFANTE, LELA, BON ed alla successiva rintracciabilità dei prodotti venduti.
8. Garanzia dell'esistenza del manuale Autocontrollo, contenente nel dettaglio l'applicazione del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), relativo all'igiene dei prodotti alimentari.

REV. 00 del 02/01/2019- Pag 2/2



• POLITICA PER LA QUALITÀ •

Per ottenere i risultati di performance e di servizio descritti è stato formalizzato e viene periodicamente aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in accordo con la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015; il costante aggiornamento e miglioramento del Sistema permette di:

1. Mantenere la diffusione dei concetti della Qualità a tutto il Personale aziendale, con un alto livello di coinvolgimento e sensibilizzazione;
2. Mantenere elevato il livello di preparazione e di competenza del Personale;
3. Continuare a mantenere la propria struttura preparata, pronta a rispondere alle richieste del Cliente;
4. Evadere fedelmente gli ordini rispettando i tempi di consegna;
5. Continuare a tenere elevato il livello dei fornitori dai quali approvvigionarsi;
6. Mantenere la redditività aziendale, nell'ottica della soddisfazione di tutti i soggetti interessati.

• TUTTO CIÒ PUÒ ESSERE OTTENUTO •

1. Monitorando costantemente l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in modo da prevenire o prontamente correggere eventuali non conformità;
2. Formando adeguatamente e mantenendo aggiornato il Personale coinvolto costantemente sugli argomenti della Qualità.
3. Mantenendo il presidio Gestionale della Società attraverso il Sistema di Controllo di Gestione interno.

BOLOGNA 02/01/2019

LA DIREZIONE