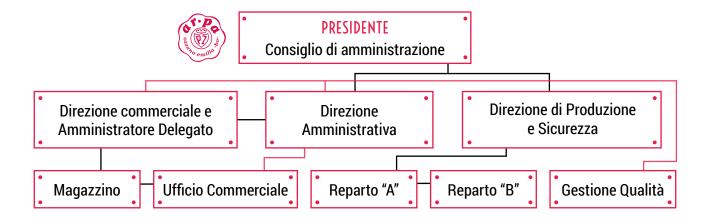
·CARTA DELLA QUALITÀ·

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