

## DALLA QUALITÀ INTRINSECA ALLA QUALITÀ CERTIFICATA

### LA CERTIFICAZIONE SGS ICS

Il 13 luglio 1994 è un giorno importante nella storia tecnologica e industriale di Lavazza: è infatti questa la data in calce al certificato della SGS ICS con il quale il "sistema di conduzione aziendale per la qualità" è stato dichiarato conforme alle norme internazionali ISO - International Standard Organisation 9003 (UNI EN 29003). Lavazza entra così nel novero dei pochissimi produttori alimentari attualmente certificati in Italia, la prima in assoluto tra le aziende di torrefazione.

Ma cos'è un "sistema aziendale per la qualità"? Perché lo si certifica? Quali sono le ricadute per l'azienda che ottiene la certificazione? Quali i benefici per i consumatori che ne acquistano i prodotti?

Occorre chiarire innanzitutto che la qualità non è un'idea astratta, soprattutto per aziende come Lavazza che ne hanno sempre fatto una missione, ma un concetto precisa-

mente definito dalle normative internazionali: qualità è "l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche che conferiscono al prodotto la capacità di soddisfare esigenze espresse od implicite del consumatore".

Per soddisfare queste premesse, che altro non sono se non la sostanza stessa del rapporto di fiducia intrattenuto con i propri consumatori, l'azienda deve dotarsi di un sistema della qualità, ovvero del "complesso di strutture, procedure, metodi di lavoro e risorse necessarie per la realizzazione della qualità".

La certificazione non è altro che la verifica e l'attestazione obiettiva da parte di un terzo, un ente autonomo e indipendente - nel caso di Lavazza la società internazionale SGS ICS - che il sistema di qualità dell'azienda è conforme a quanto prescritto da un certo quadro di norme. È quindi l'atto formale, oltre che sostanziale, di riconoscimento del fatto che l'azienda ha concretamente attivato una serie di procedure pianificate e rigorosamente documentate per garantire il rispetto degli standard di fabbricazione. Lavazza ha quindi avviato un anno e mezzo fa il lungo e articolato percorso che ha portato infine alla certificazione: dall'invio della domanda e della documentazione, alla prima visita di ispezione da parte del certificatore, alla richiesta di azioni correttive, all'esame finale per

### LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Lavazza S.p.A., attraverso una tradizionale e costante attenzione alle esigenze dei suoi consumatori, ha raggiunto e consolidato una posizione di leadership in Italia nel mercato del caffè torrefatto e sta acquisendo, inoltre, peso sempre maggiore anche all'interno dei principali mercati europei. La Lavazza S.p.A., pertanto, ritenendo estremamente importante il continuare a porre, tra le priorità strategiche del proprio operare, un costante incremento della soddisfazione dei propri clienti intende fornire loro un prodotto di elevata qualità. A tale scopo, la Lavazza S.p.A. ha ritenuto indispensabile sviluppare e mantenere un Sistema di Assicurazione Qualità che risponda ai requisiti della norma UNI EN 29003. La funzione principale del Sistema di Assicurazione Qualità è quella di costituire un punto di riferimento per tutti coloro che operano al suo interno, al fine di raggiungere in modo efficiente e coordinato gli obiettivi dell'Azienda. L'adeguamento del proprio modo di operare alle norme ed alle procedure del Sistema Qualità Lavazza rappresenta, pertanto, preciso dovere e responsabilità di tutti coloro che ne fanno parte.

(dal Manuale della Qualità Lavazza)



SGS ICS S.r.l.  
Servizi di Certificazione Internazionale

#### Certificato N° 94.006

Si certifica che il Sistema di Conduzione Aziendale per la Qualità di:

**LUIGI LAVAZZA S.p.A.**  
Corso Novara, 59 - 10154 TORINO - Italia

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti della norma:

**ISO 9003 - Ed. 1987 (UNI EN 29003 - Ed. 1988)**

Il Sistema si riferisce ai seguenti tipi di prodotti, processi, servizi:

**Caffè torrefatto confezionato - prove, controlli e collaudi finali**

NOTE:

Data prima emissione: 13/07/1994

SGS ICS S.r.l.  
Il rappresentante autorizzato

Data di emissione: 14/10/1994



Il certificato ha un periodo di validità di tre anni, subordinata all'esito soddisfacente delle attività di sorveglianza.