

Carrara & Matta: intervista a Salvatore De Fabrizio, resp. ass. qualità.

Carrara & Matta Spa è azienda torinese produttrice di mobili e accessori per il bagno certificata da ICILA secondo la norma ISO 9002. Conta 28 miliardi di fatturato annuo, di cui sei e mezzo sono esportati all'estero.

«All'estero le norme ISO 9000 sono molto radicate – spiega De Fabrizio – Possedere la certificazione è quindi vantaggioso, rappresenta un modo per “abbattere le barriere linguistiche”. Quando si collabora con società europee certificate e si è altrettanto certificati, si lavora con un “modello di riferimento comune” e s'instaurano con più facilità rapporti commerciali. Il secondo stimolo alla certificazione è invece connesso a ragioni interne, aziendali. L'adeguamento alla norma rappresenta un valido strumento per migliorare la gestione aziendale. La ISO ti obbliga ad avere chiarezza in azienda, a mettere le cose per iscritto. Questo ti permette di lavorare meglio, con più ordine e di ridurre gli errori della produzione, gli scarti, tutti quegli “inconvenienti” che causano l'insoddisfazione della clientela e che per l'azienda sono perdite di tempo e di denaro».

Dal punto di vista del cliente, invece, cosa rappresenta la certificazione del sistema qualità? «Una sorta di certificato di assicurazione, una polizza da non confondere con la certificazione di prodotto, che certifica appunto il prodotto ma che nulla dice dell'azienda che lo produce».

Perché il cliente dovrebbe preferire un'azienda certificata ad una che non lo è? «Perché l'azienda certificata possiede un sistema che “monitorizza” costantemente i processi produttivi. Questo significa che il cliente ha maggiori probabilità di essere soddisfatto e di non acquistare oggetti difettosi. Per l'acquirente, l'attestato di certificazione è una sorta di “garanzia di soddisfazione”. Inoltre, anche in caso di difettosità, l'azienda certificata è meglio organizzata per dare risposte rapide e risolutive, è quindi in grado di accogliere i reclami e risolvere i problemi».

I prodotti delle aziende certificate hanno prezzi più alti di quelli venduti da aziende non certificate? «No. I costi sostenuti sono stati “ammortizzati” altrove, senza “caricare” i prezzi finali. Il semplice fatto che il numero degli scarti diminuisca rappresenta già un “ritorno” dell'onere sostenuto».

Se il cliente desidera verificare la certificazione del sistema qualità di un'azienda, come può fare? «Il rivenditore dovrebbe essere in grado di dare informazioni. In ogni caso, il listino dell'azienda produttrice riporta questo tipo di informazione, come pure l'imballo esterno del prodotto. E' bene ricordare che il simbolo della certificazione di sistema è riportato sull'imballo esterno e non sul prodotto».

Cosa è stata la certificazione del sistema qualità per Carrara & Matta? «Un esame superato con successo. Ora abbiamo un documento ufficiale che attesta la “capacità di lavorare” della nostra azienda. Ma gli esami non sono finiti. Una volta ottenuta la certificazione ogni azienda sa che deve mantenere gli standard qualitativi: le verifiche degli ispettori esterni sono tante e non sempre preannunciate. Dopo tre anni si ricomincia daccapo perché la certificazione scade e il lavoro è tutto da rifare, dimostrando nuovamente all'ente di possedere un sistema qualità conforme alla norma internazionale in questione».