

Europlak Srl: intervista a Donato Marà, responsabile assicurazione qualità.

Tra le ultime certificate da ICILA nel settore delle cucine figura **Europlak Srl di Teramo**, azienda fondata nel 1972 e certificata ISO 9002 lo scorso dicembre, che oggi ha all'attivo 130 addetti, una rete di agenti, clienti e distributori operante in 20 Paesi del mondo e un fatturato di oltre 30 miliardi.

«L'azienda ha intrapreso la strada della certificazione nell'intento di migliorare la struttura produttiva e soprattutto quella organizzativa – spiega il responsabile assicurazione qualità Donato Marà – al fine di consolidare la propria posizione di produttore di mobili componibili e cucine sul mercato italiano ed estero. Interpretato quale strumento di crescita aziendale – continua il manager – il sistema qualità porta a mettere in discussione la struttura, i sub-fornitori, le professionalità interne ed esterne, ma anche ad analizzare, rilevare e anticipare le carenze organizzative, per poi individuare possibili azioni di miglioramento a livello produttivo, di servizio e di qualità del prodotto».

Vantaggi? «La riduzione dei tempi di consegna, grazie ad una migliore standardizzazione dei cicli interni ed una corretta e puntuale gestione dei reclami clienti che, permettendoci di imparare dagli errori, stanno aumentando il grado di soddisfazione dei clienti. Inoltre, la definizione documentata dei ruoli, delle responsabilità e delle modalità operative ottenute attraverso il coinvolgimento del personale, hanno migliorato l'operatività aziendale e i rapporti interpersonali: hanno insomma semplificato e migliorato la vita in azienda».

Oneri affrontati? «I costi diretti e indiretti sostenuti da Europlak per certificare il sistema qualità sono certamente elevati, ma è pur vero che i benefici già ottenuti, quelli che iniziamo a registrare e quelli che attendiamo a breve ripagano ampiamente gli sforzi compiuti».

Progetti futuri? «La certificazione ISO 9002 rappresenta solo il primo passo per la realizzazione di un sistema qualità totale: stiamo infatti programmando di ottenere sia la certificazione ambientale ISO 14001, sia quella di prodotto, recentemente avviata da ICILA».