

COMUNICATO STAMPA 1 luglio '09

Lavorare in Qualità: da sempre una missione strategica per Master

***Nell'ottica del miglioramento continuo, l'azienda pugliese
ha ottenuto il rinnovamento della certificazione di qualità con il nuovo metodo
ISO 9001:2008***

Soddisfazione del cliente, miglioramento continuo dei processi produttivi con metodi rigorosi di controllo statistico, coinvolgimento del personale attraverso l'introduzione di team e gruppi di lavoro per la soluzione dei problemi, approccio per processi, rapporti di reciproco beneficio con clienti e fornitori: sono questi i principi sui quali si fonda da quasi 10 anni, il sistema di gestione della qualità in azienda di Master. In un'intervista al Responsabile dei Sistemi Qualità e Ambiente, Ing. Luigi Cavallo, abbiamo cercato di comprendere novità e aspetti applicativi del recente adeguamento dei Sistemi di Qualità Master alla normativa **ISO 9001 : 2008**.

Per promuovere il continuo miglioramento delle attività di progettazione, produzione e commercializzazione di accessori per serramenti, la Master ha adottato sin dal 2000, un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa europea ISO 9001.

Quest'anno l'azienda, adeguandosi alle novità introdotte dalla versione 2008 della norma, prosegue il percorso verso il miglioramento dell'efficacia del suo sistema azienda.

“Sono molti anni, ormai, che la Master ha improntato tutta la sua organizzazione ai principi della Norma Internazionale **UNI EN ISO 9001**, anni nel corso dei quali l'azienda ha realizzato una sempre migliore definizione delle proprie attività in termini di processi fra loro correlati, ed un piano di obiettivi, ben definiti e specifici, esteso ad ogni area e funzione aziendale. Il fine ultimo è quello di rendere la nostra

organizzazione sempre più snella, efficace, flessibile e determinata a migliorare continuamente le prestazioni rese al cliente.

Tra gli obiettivi che ci siamo prefissati nella nostra Politica di Qualità, la crescita ed il coinvolgimento professionale del personale, la verifica sistematica delle prestazioni dei prodotti, la riduzione dei costi di esercizio attraverso il contenimento degli sprechi, la continua promozione dell'innovazione e creazione di prodotti nuovi in risposta alle esigenze del mercato, la soddisfazione del cliente a livello di prodotto, garanzie, requisiti contrattuali e fidelizzazione al brand”.

Come si concretizza la gestione di un sistema di qualità in un'azienda come la Master che produce milioni di accessori ogni anno?

“Producendo un così vasto numero di pezzi, negli anni abbiamo realizzato uno studio ad hoc per ogni tipo di processo per determinare le percentuali massime di difettosità tollerabile. Tale studio si è basato sul principio cardine della ISO 9001, *la ruota di Deming* , ovvero l'applicazione di un metodo auto evolutivo basato su 4 passi fondamentali:

- a) **Plan:** stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi alle esigenze del cliente;
- b) **Do:** attuare i processi;
- c) **Check:** monitorare e misurare i processi ed il prodotto a fronte degli obiettivi perseguiti;
- d) **Act:** intraprendere azioni per migliorare continuamente le prestazioni dei processi.

Questa metodologia è applicata anche sul fronte degli approvvigionamenti visto che da circa due anni applichiamo un sistema di controllo di tutti i prodotti e le materie prime in entrata. Per ogni articolo, quindi, una volta valutati gli aspetti critici inerenti la sua qualità, si procede ad un campionamento ad hoc della singola fornitura che punta a valutarne l'accettabilità, riducendo al minimo i tempi e le risorse necessarie al successivo controllo.

Quali sono le novità introdotte dalla versione 2008 della ISO 9001?

“La nuova norma tende sostanzialmente ad integrare i sistemi di gestione della qualità a quelli di gestione ambientale e della sicurezza. Non a caso nel nuovo testo si fa riferimento alla qualità dell’ambiente di lavoro riprendendo il concetto relativo alle condizioni di sicurezza degli operatori. Ci sono innovazioni sul fronte del sistema di controllo dei dispositivi di monitoraggio o misurazione delle performance di prodotto e di processo, che prevedono delle procedure di controllo anche per i software utilizzati a tal fine, ma qualcosa è cambiato anche sul versante della soddisfazione del cliente che insieme alla qualità del prodotto è diventata un indicatore diretto della corretta gestione di un sistema di qualità in azienda”.

Portare sul mercato prodotti vincenti richiederà sempre più alle aziende rigide strategie di supporto allo sviluppo di una “cultura della qualità” a tutti i livelli, per integrare i sistemi di qualità, ambiente e sicurezza (rispettivamente regolati dalle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHS AS 18001) al fine di raggiungere la piena efficienza di gestione dei processi.

Master s.r.l.

Master s.r.l. progetta, produce e commercializza accessori per serramenti dal 1986.

La missione non è solo quella di produrre accessori al massimo livello di qualità , ma anche di studiare, capire, far capire la cultura dell'alluminio e rendere migliore l'integrazione con l'architettura, attraverso una costante attività di progettazione. E siccome progettare gli accessori per serramenti non è solo capire la movimentazione e l'apertura degli infissi, ma anche la consapevolezza di tutti gli aspetti legati al risparmio energetico, alla sostenibilità e alla durabilità, hanno collaborato con noi un bel numero di ricercatori, progettisti , architetti, designers appartenenti ad importanti centri ed enti di ricerca internazionali.

Master srl, Ufficio Stampa Pietro D’Onghia - ufficiostampa@masteronline.biz - www.masteronline.biz - m 328 4259547 - t 0804959823 - f 080 4959030