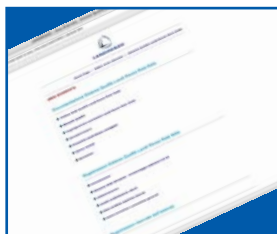




**LANDI RENZO:
UNA STORIA DI QUALITÀ**
pag. 1



**LA CERTIFICAZIONE ISO 9001
DI LANDI RENZO RETE ITALIA**
pag. 2



**UN SISTEMA QUALITÀ
WEB BASED**
page 2



**IL RUOLO DI
BUREAU VERITAS**
pag. 3



**LA SODDISFAZIONE
CLIENTI 2006**
pag. 4

Landi Renzo ha da sempre considerato il binomio qualità dei propri prodotti e qualità del servizio, come elemento base per la propria affermazione sul mercato. Già dal 1994 abbiamo deciso di dotarci, prima tra le aziende del settore, di un Sistema Qualità che permettesse ai nostri processi di progettazione, produzione, vendita ed assistenza di sistemi gpl e metano di rispondere al meglio alle esigenze del mercato. Sistema Qualità certificato, nel 1995, in conformità con la norma ISO 9001.

Il nostro business si è in seguito sviluppato e, oltre all'After Market, abbiamo iniziato a fornire componenti e sistemi gpl e metano direttamente alle Case Automobilistiche. Attività che ci ha portato a decidere di adeguare i nostri Standard Qualitativi alla norma ISO TS 16949, il Sistema Qualità proprio del settore automotive. Tale certificazione, ottenuta nel 2001, ci ha consentito di essere la prima azienda del settore a raggiungere questo ulteriore risultato. Consapevoli dell'importanza e della strategicità che il processo di installazione e di assistenza sia in linea con gli standard di qualità aziendali, abbiamo iniziato, nel 2004, un ambizioso progetto avente la finalità di estendere alla nostra Rete Italia, e quindi ai nostri Rivenditori ed alle nostre Officine Autorizzate, i processi, le procedure e gli standard qualitativi della ISO 9001. Gli obiettivi innovativi prefissati pongono necessità ed attenzione alla scelta dei partners più qualificati con cui collaborare. La scelta Landi Renzo, da sempre, per le Certificazioni di parte terza, ricade sul Bureau Veritas, autorevole organismo internazionale, la cui Divisione Certificazione con una rigorosa verifica, ha centrato le nostre aspettative. Sono oggi orgoglioso di comunicare che, dal novembre 2006, il sistema di gestione governato da Landi Renzo Rete Italia ed esteso a 189 Officine Autorizzate ed ai 20 Rivenditori Italia, ha ottenuto la Certificazione secondo la norma ISO 9001, per la vendita, installazione ed assistenza dei nostri prodotti.

Siamo la prima rete di installazione di sistemi gpl e metano al mondo a raggiungere questa importante certificazione.

Stefano Landi - amministratore delegato



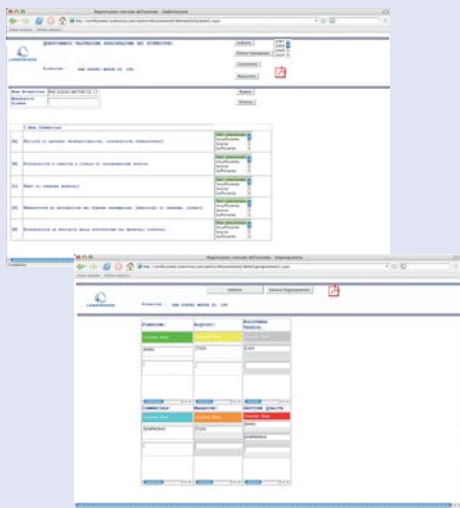
Trasparenza e professionalità certificata dalla produzione all'installazione al servizio post vendita

Da sempre Landi Renzo ha considerato prioritaria la formazione continua della propria rete di installazione, nella consapevolezza che un prodotto di qualità ed ad alto contenuto tecnologico come i moderni sistemi gpl e metano debba avere una filiera di qualità controllata e di professionalità elevata. I corsi e la formazione tecnica alle Officine sono ovviamente l'attività base per poter raggiungere la soddisfazione

del cliente ma tutto il processo di vendita, installazione ed assistenza dei sistemi gpl e metano deve essere attentamente tenuto sotto controllo e standardizzato.

Il rispetto della norma ISO 9001 permette a LANDI RENZO RETE ITALIA di raggiungere questi risultati, certificati da un ente terzo di primaria levatura internazionale come il Bureau Veritas.

Un progetto innovativo "WEB BASED"



Caratteristica fondamentale del sistema ISO 9001 di Landi Renzo Rete Italia è il fatto che tutta la documentazione, le procedure, i moduli sono contenuti e messi a disposizione della Rete nel sito internet www.landi.it in un'apposita sezione dell'area riservata.

Questa scelta "tecnologica" permette a tutti gli appartenenti alla Rete Italia di avere immediatamente a disposizione ogni aggiornamento e le ultime informazioni disponibili.

Ogni Officina inserisce direttamente "on line" tutti i dati: l'organigramma aziendale, i corsi frequentati e

soprattutto la "voce del cliente finale": tutte le informazioni derivanti dai questionari sulla Soddisfazione del cliente somministrati dalle Officine agli utenti finali e dai Rivenditori alle Officine Autorizzate.

Internet è il canale di comunicazione di Landi Renzo Rete Italia, che permette alla Direzione di avere in tempo reale tutte le informazioni utili nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio e di un corretto posizionamento sul mercato, permettendo di ricevere, in tempo reale, ogni eventuale reclamo o segnalazione da parte della clientela.

LE TAPPE DEL PROGETTO

Luglio – Novembre '04: analisi sul campo, condotta su un campione di 20 officine e 4 rivenditori - redazione del manuale, modulistica e procedure.

Novembre '04: Audit documentale da parte del Bureau Veritas.

Gennaio – Luglio '05: Corsi sulla ISO 9001 a 320 Officine Autorizzate e 20 Rivenditori Landi Renzo.

Luglio – Novembre '05: Audit / verifiche interne (270 Officine e 20 Rivenditori).

Dicembre '05 – Febbraio '06: Aggiornamento / ottimizzazione dell'area web secondo le necessità emerse dagli audit interni.

Marzo – Agosto '06: Implementazione ulteriore del Sistema con automatizzazione raccolta dati relativi ad Organigramma e Soddisfazione clienti (percorso completato positivamente da 20 Rivenditori e 189 Installatori).

Settembre – Ottobre '06: Audit / verifiche da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas Italia; esito positivo delle stesse e conseguente proposta, al Comitato di Certificazione dell'Ente stesso, di emissione del certificato.

Novembre 2006: Emissione del certificato da parte dell'Ente di Certificazione Bureau Veritas.

ONE ISO 9001 RENZO RETE ITALIA

Bureau Veritas è l'organizzazione internazionale fondata nel 1828, oggi attiva in oltre 140 paesi e leader per i servizi di ispezione, verifica e certificazione di beni, prodotti o sistemi in riferimento a standard interni, a norme cogenti o volontarie, nazionali ed internazionali. Nello specifico, la Divisione Certificazione, Bureau Veritas Certification, precedentemente nota con il marchio BVQI, è interamente dedicata ai Servizi di Certificazione. Bureau Veritas Certification ha ad oggi certificato oltre 55.000 organizzazioni nel mondo, tale esperienza, le ha permesso di essere partecipe di un sostanziale cambiamento nel modo di intendere l'organizzazione aziendale che, partendo dai concetti di Controllo Qualità dei Prodotti si è evoluto all'ambito dei servizi, integrando alla Gestione della Qualità, i concetti propri dalla Sostenibilità Ambientale e della Responsabilità Sociale.

In tale contesto, la particolarità del progetto Landi Renzo Rete Italia, per i prodotti a marchio, è dovuta all'ampliamento del Sistema di Gestione della Qualità Landi Renzo ai processi dei Rivenditori e degli Installatori. Il Sistema di Gestione della Qualità, governato centralmente dalla Landi Renzo Rete Italia, fornisce sia le regole, sia la formazione, sia un sistema di informazione e comunicazione che diffonde le migliori pratiche operative.

In sintesi, l'innovativo progetto, trascende i confini aziendali e gestisce anche quello che in altri settori viene indicato come "l'ultimo miglio", optando per valorizzare il patrimonio di conoscenze della filiera e, mediante il coinvolgimento di tutti gli attori, veicolare centralmente quanto attiene alla "voce del cliente"

Quale dunque il ruolo del Bureau Veritas Certification in tale progetto?

Coerentemente con la propria missione, le attività espletate hanno riguardato

la verifica di conformità alla norma ISO 9001 ed. 2000.

Tale verifica, progettata e condotta da un qualificato team di valutatori, è stata effettuata sia presso gli stabilimenti Landi Renzo sia presso i Rivenditori e Installatori aderenti. Interviste al personale, verifica di registrazioni e documenti, osservazione diretta degli ambienti di lavoro e dei processi di vendita e installazione, hanno costituito l'oggetto di valutazione.

Il valore apportato dal Bureau Veritas, non si è limitato alla sola verifica della conformità. Il servizio è stato progettato per fornire valore, esortando a individuare efficaci indicatori di performance, stimolando il percorso verso il miglioramento continuo di tutte le parti coinvolte, e ultimo, ma non meno importante, a seguito della certificazione, strutturando una comunicazione volta a fornire maggiore garanzia a tutte le parti interessate.

Il ruolo di BUREAU VERITAS

Ing. Marco Mari

Area Manager

Bureau Veritas Divisione Certificazione

Key Account Manager

per il progetto Landi Renzo

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification

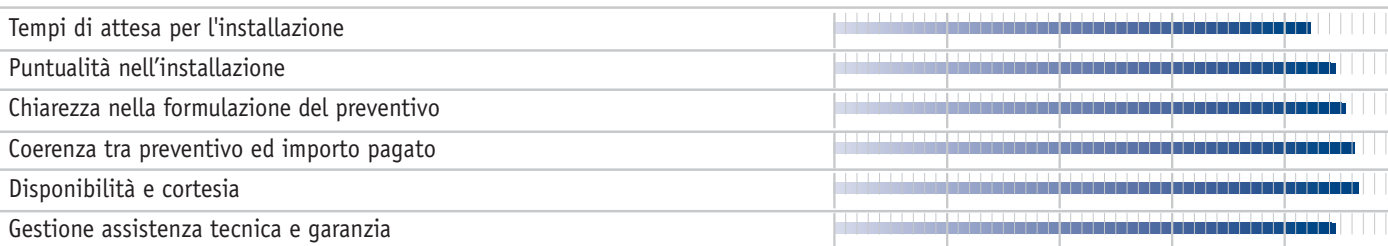


LANDI RENZO RETE ITALIA - SODDISFAZIONE CLIENTI 2006*

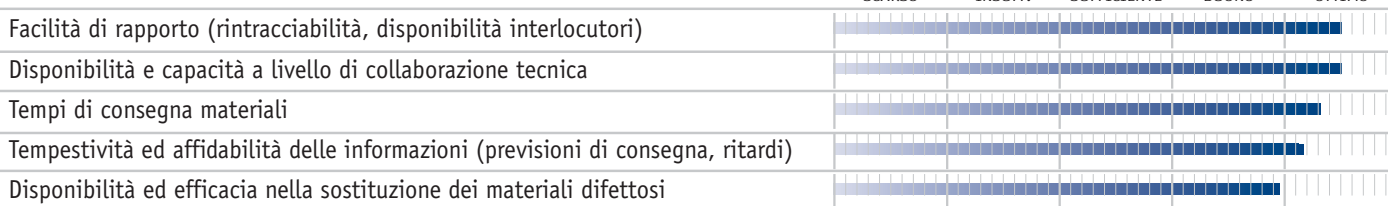
Soddisfazione cliente finale relativa all'impianto



Soddisfazione cliente finale relativa all'installatore



Soddisfazione Officine verso Rivenditori Landi Renzo



* 2810 questionari a clienti finali e 303 ad Officine Autorizzate

LANDI RENZO RETE ITALIA CERTIFICATA ISO 9001

**VAI
SICURO**
un impianto
Landi Renzo GPL e metano
è un ciclo completo
a qualità certificata

Il Sistema Gestione Qualità

Landi Renzo S.p.A. è certificato ISO TS 16949, dalla progettazione allo sviluppo alla produzione.

Il Sistema di Gestione Qualità

Landi Renzo Rete Italia è certificato ISO 9001*, dalla distribuzione all'installazione all'assistenza.

* Per le officine aderenti che espongono il logo in quanto verificate da Ente Terzo.

Officina Autorizzata



LANDIRENZO®
installazione e assistenza
impianti gpl e metano

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



LANDIRENZO®

ISO/TS 16949
BUREAU VERITAS
Certification



Numero Verde
800-213.883

www.landireno.it