



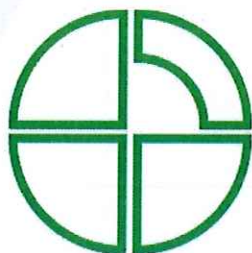
CSI SpA
Sede Legale
20030 Senago - MI - I
Cascina Traversagna 21

Direzione, Uffici e Laboratori
20021 Bollate - MI - I
Viale Lombardia 20
Tel. +39 02 383301
Fax +39 02 3503940
www.csi-spa.com



SGQ N° 032A EMAS N° 016P
SGA N° 032D ISP N° 049E
SCR N° 033F LAB N° 0006
PRD N° 032B FSM N° 0151

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento
EA, IAF, e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual
Recognition Agreements



| | | | |
|---|----------------|----------------------------------|----------------|
| Certificato n°: <i>Certificate n.:</i> | SQ99272 | Settore EA: <i>EA Sector:</i> | 03 - 29 |
|---|----------------|----------------------------------|----------------|

Si certifica che il sistema di gestione per la qualità di / *we hereby certify that the quality management system operated by*

MOKITO S.p.A.
Sede legale / *Registered office*

Viale Ortles, 17 - 20139 Milano (MI) - Italia

Unità operativa di / *Place of business*

Viale Ortles, 17 - 20139 Milano (MI) - Italia

È conforme alla norma:
Is compliance with the standard: **UNI EN ISO 9001:2015**

Per i seguenti servizi / processi / prodotti – *Concerning the following services / processes / products*

Torrefazione e commercializzazione di caffè

Il presente certificato è soggetto al rispetto del regolamento di CSICERT per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle organizzazioni. Riferirsi alla documentazione del sistema di gestione per i dettagli delle eventuali esclusioni dei requisiti della UNI EN ISO 9001:2015. Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato di validità della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare CSI S.p.A.

This certificate is subject to the compliance with CSICERT regulation for the organization of quality management systems certification. Refer to the management system documentation for details on UNI EN ISO 9001:2015 requirements exclusions. For updated information related to validity status of the certification within this certificate, please take in contact CSI spa.

| | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| 14/10/1999 | 20/11/2017 | ----- | 13/10/2020 |
| Rilascio <i>Issued</i> | Rinnovo <i>Renewal</i> | Aggiornamento <i>Update</i> | Scadenza <i>Expiry</i> |

Data scadenza triennio precedente: 13/10/217
Last certification cycle expiry date: 2017/10/13

Ing. P. Baldazzi

B. U. Sistemi di Gestione
B. U. Management Systems



CSI
CERTIFICAZIONE E TESTING



CSI
CERT

CSI SpA
Sede Legale
20030 Senago - MI - I
Cascina Traversagna 21

Direzione, Uffici e Laboratori
20021 Bollate - MI - I
Viale Lombardia 20
Tel. +39 02 383301
Fax +39 02 3503940
www.csi-spa.com

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

THIS CERTIFICATE REMAINS THE PROPERTY OF CSI SPA

Ing. P. Baldazzi

B. U. Sistemi di Gestione / B. U.
Management Systems

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la Qualità di Mokito si orienta su due linee guida prioritarie: la prima è la qualità del prodotto, la seconda è la "qualità" del servizio di distribuzione sia nel canale HORECA, sia nel canale dei concessionari e soprattutto nel mercato estero.

Il caffè è l'elemento centrale dell'attività della società: fornire un "buon caffè" è importante per soddisfare il cliente diretto, per soddisfare il consumatore e per creare una immagine di qualità nel mercato globale. Per ottenere questo risultato Mokito:

- Seleziona in modo accurato il caffè verde da utilizzare in modo da avere materia prima sempre affidabile e di qualità assoluta, controllata sia in termini di resa organolettica, sia di sicurezza alimentare.
- Esegue le lavorazioni con macchinari adeguati e tramite addetti con una lunga esperienza nel settore.
- Controlla costantemente le attività di produzione e confezionamento eseguendo verifiche organolettiche sul prodotto finito.
- Verifica la sicurezza del prodotto con analisi per la rilevazione di eventuali tracce di OTA sia sul caffè crudo che sul cotto.

Insieme ad un buon caffè bisogna fornire anche un servizio adeguato ai clienti, sia in termini di puntualità e affidabilità delle consegne, sia in termini di completezza dei prodotti offerti, sia in termini di supporto tecnico e generale. Per ottenere questo risultato Mokito nel canale HORECA:

- Si avvale di agenti con grande esperienza e affidabilità che effettuano un giro di consegne prestabilito e gestito anche con supporti informatici.
- Coordina le attività degli agenti tramite l'azione di ispettori che visitano i clienti in modo sistematico fornendo supporto tecnico e rilevando le necessità ed anche le eventuali lamentele.
- Aggiorna continuamente i supporti tecnici e tecnologici necessari all'attività di distribuzione.

Per i concessionari e il mercato estero:

- Si avvale di personale con grande esperienza e competenza tecnica, in grado di supportare il cliente in tutte le sue esigenze.
- Utilizza tutte le tecnologie disponibili per gestire al meglio le trattative e le attività di consegna con addetti in grado di colloquiare con i clienti in modo adeguato.

Questi obiettivi sono ottenuti attraverso le seguenti attività:

- Il mantenimento e il riesame ad intervalli predefiniti di un Sistema Qualità documentato, conforme allo standard di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015), nel quale sono elementi centrali il controllo della qualità del prodotto e del servizio di distribuzione, con un approccio orientato all'analisi di rischi e opportunità al fine di perseguire all'interno dell'azienda il miglioramento organizzativo e gestionale, anzitutto per la soddisfazione interna, nonché per la razionalizzazione delle attività in modo da ottimizzare l'efficienza e ridurre i costi.
- La continua formazione del personale al fine di migliorare continuamente le prestazioni offerte ai clienti.
- La valutazione periodica delle risorse aziendali (sistemi informatici, automezzi e macchinari) per valutare e pianificare il loro aggiornamento in relazione a innovazioni tecnologiche o semplicemente alla loro obsolescenza.
- Il continuo impegno al miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, non solo attraverso l'attenzione alla qualità del caffè e della distribuzione, ma anche attraverso la ricerca continua di prodotti innovativi o che permettano l'incremento dell'offerta al cliente finale.
- La rilevazione della soddisfazione del cliente, sia tramite questionari, sia a seguito dell'azione degli ispettori.
- La garanzia dell'affidabilità dei propri prodotti, assicurando l'effettuazione di controlli e verifiche opportuni, nonché di azioni di miglioramento atte ad eliminare anche cause potenziali di non conformità.
- La selezione dei fornitori, in modo da creare rapporti continui e duraturi che possano generare un interesse da parte del fornitore stesso a garantire la qualità dei prodotti forniti.
- Il rispetto di tutta la normativa vigente con particolare attenzione a quella relativa alla sicurezza alimentare.

Con il perseguimento di tali attività si intende realizzare un'impresa impegnata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni, fortemente focalizzata sui propri clienti che possa accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la "qualità" in senso assoluto e la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.