

PROCEDURA GESTIONALE

Gestione dei reclami e valutazione della customer satisfaction

(Sezione 12 del MQ PRD-ISP)

Informazioni sulla revisione				
Documento: PG13rev05_Gestione dei reclami e valutazione della customer satisfaction				rif. Mod31rev00
Rev.	Data	Motivo della revisione	Redatto	Approvato
00	2012-04-16	Prima emissione	RQ	DG
01	2013-11-04	Adeguamento al RG01 rev03 e riferimenti documentali	RQ	DG
02	2015-01-19	Adeguamento requisiti ISO 17020:2012	RQ	DG
03	2016-03-17	Adeguamento alla nuova Organizzazione Direzionale	RQ	VRB-08-2016
04	2017-07-07	Aggiornamento documenti di riferimento	RQ	VRB-12-2017
05	2018-07-25	Aggiornamento modalità di raccolta dati	RQ	VRB-12-2018

Indice

1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	3
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
3	TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI	3
4	CONSIDERAZIONI GENERALI DELL'ORGANISMO	3
5	FONTI DEL RECLAMO E RISERVATEZZA	4
6	GESTIONE DEL RECLAMO	4
6.1	GESTIONE OPERATIVA DEL RECLAMO	4
7	FONTI DEL RICORSO.....	5
8	GESTIONE DEL RICORSO	5
9	CONTENZIOSI	6
10	CONSIDERAZIONI SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAL MERCATO - CUSTOMER SATISFACTION.....	6
10.1	CARATTERISTICHE OGGETTO DELLA VALUTAZIONE.....	6
10.2	VALUTAZIONE DELLE RISPOSTE.....	7
10.3	REGISTRAZIONE DEI RISULTATI	7

1 Scopo e campo d'applicazione

La presente procedura definisce i criteri e le modalità di gestione dei Reclami e Ricorsi relativi all'operato delle divisioni interne di ECO. In particolare riporta le modalità che devono essere seguite onde scongiurare una trattazione non adeguata dei contenuti degli stessi e delle risposte fornite in merito. Inoltre, riporta le modalità individuate per la valutazione della customer satisfaction, onde prevenire eventuali criticità nei rapporti con la clientela.

Quanto segue è adottato in ogni occasione cui si faccia riferimento a reclami, ricorsi e contenziosi, all'interno dei Regolamenti (RG) redatti dall'Organismo per definire le regole generali e contrattuali del rapporto con il cliente per ogni rispettiva attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotta, disponibili sul sito web www.ecocertificazioni.eu.

2 Documenti di riferimento

- MQ PRD-ISP SE adottato dalla Divisione Certificazione di Prodotto (DCP) e dalla Divisione Servizi di Ispezione (DSI)
- MQ PRD-ISP S02 "Documenti di riferimento"
- MQ SE DSG SGQ adottato dalla Divisione Certificazione di Sistema (DSG)

3 Terminologia e definizioni

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione sia verbale che scritta, dettagliata e circostanziata, relativamente ad elementi o alla totalità del servizio ricevuto da parte dell'Organismo.

Ricorso: richiesta del cliente, per la riconsiderazione da parte dell'Organismo, di una o più decisioni riguardanti l'esito o i contenuti delle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità di analisi condotte.

Contenzioso: processo attivato al fine di adire le vie legali per tutelare interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro o dalla gestione di un incarico o mansione affidati e da svolgere con il dovuto impegno.

Responsabile di Divisione: ogni Divisione Operativa di ECO ha un Responsabile di Divisione. Designati come Divisione Certificazione (DC), Divisione Servizi di Ispezione (DSI) e Divisione automotive (DA).

4 Considerazioni generali dell'Organismo

ECO, conscia dell'importanza di una corretta gestione dei reclami dei ricorsi, si impegna a sensibilizzare il personale interno ed esterno affinché l'eventuale reclamo o ricorso e non venga percepito quale evento negativo, rivolto ad una o più persone, ma come opportunità per evidenziare eventuali carenze organizzative dell'Organismo e occasione per poter ripristinare il livello di soddisfazione compromesso, nei confronti di un cliente scontento. Tale eventualità infatti rappresenta il momento più idoneo per:

- ripristinare il livello di gradimento del Cliente
- valutare eventuali carenze organizzative
- apportare miglioramenti ai servizi offerti
- cogliere eventuali nuove esigenze del Cliente
- fidelizzare il Cliente
- limitare i possibili danni derivabili da un Cliente scontento
- evitare il Contenzioso

ECO, tramite la presente procedura tende a motivare il personale interno ed esterno a qualsiasi livello, cercando di coinvolgerlo in una gestione congiunta affinché il reclamo e il ricorso siano risolti nel migliore dei modi, adottando comportamenti di apertura e di ascolto volti a favorire un dialogo costruttivo sia all'interno che verso l'esterno, onde evitare il verificarsi di una delle possibili seguenti situazioni:

- tentativi di eludere o non affrontare il reclamo e il ricorso
- percezione di "abbandono" da parte del personale
- gestione personale della risposta
- mancato coinvolgimento delle figure preposte a trattare le varie fasi del processo

Tutto ciò a sottolineare che per ECO la gestione dei reclami e ricorsi è un processo da affrontare unitariamente come Organismo, teso a consentire una crescita interna piuttosto che l'individuazione di un colpevole.

5 Fonti del Reclamo e Riservatezza

ECO, coerentemente alla propria politica per la qualità, ritiene di gestire i reclami provenienti da quei soggetti che possono avere un rapporto con l'azienda a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, accordi commerciali, stipula di convenzioni o semplicemente richieste d'informazione o d'offerta. Tali soggetti sono identificati come Fonti del reclamo e sono a seguito elencati:

- Clienti o potenziali Clienti
- Enti di Accreditamento
- Ministeri competenti
- Associazioni di categoria

Segnalazioni provenienti da fonti anonime non saranno presi in considerazione. Qualora il reclamo provenisse da fonti diverse dal cliente l'Organismo si impegna a trattarne le informazioni come riservate non producendo alcuna informativa al cliente stesso. Per tale motivo quanto riportato nei paragrafi seguenti deve intendersi come rivolto esclusivamente al soggetto reclamante, nei confronti del quale ECO si impegna a procedere come descritto. L'impegno alla riservatezza decade ove l'Organismo dovesse essere obbligato per legge a fornire eventuale informativa alle autorità competenti.

Si precisa inoltre che il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi è soggetto a valutazione da parte degli Enti di Accreditamento o concessionari dei riconoscimenti ottenuti dall'Organismo e che in occasione degli audit periodici svolti dagli stessi, quanto registrato per la gestione di reclami, può essere oggetto di riesame da parte del personale di tali Enti.

6 Gestione del Reclamo

ECO prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta.

Preventivamente ad ogni altra fase del processo di gestione dei Reclami e Ricorsi, ECO verifica che le informazioni oggetto del Reclamo/Ricorso si riferiscano ad attività di valutazione della conformità o ad oggetti ad esse riferibili, per i quali ECO possa ritenersi responsabile. Solo in caso affermativo l'Organismo provvederà con quanto indicato ai paragrafi seguenti mentre in tutti gli altri casi ECO invierà al reclamante esclusivamente un'informativa sulla propria estraneità all'oggetto del reclamo. Per tutti i reclami ricevuti e ascrivibili ad ECO, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 10 giorni lavorativi successivi al ricevimento).

ECO prevede di fornire dettagliata risposta ai reclami e ai ricorsi risultati fondati entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla data di recepimento degli stessi. Qualora per motivi di approfondimento o indipendenti dalla volontà dell'Organismo, sia necessaria una proroga dei termini, l'Organismo provvederà ad inviare opportuna comunicazione in merito. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, ECO fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

6.1 Gestione operativa del Reclamo

La persona che rileva una comunicazione identificabile come reclamo provvede a protocollarne la ricezione e contestualmente informa il Responsabile del Settore il quale coinvolge il Responsabile della Divisione e il Responsabile Qualità. I coinvolgimenti delle figure indicate avvengono in via informale (e-mail o con breve incontro fra gli stessi). Il Responsabile della Divisione informa il Responsabile Qualità se il reclamo coinvolge oggetti/attività la cui responsabilità sia ascrivibile ad ECO.

In caso negativo il Responsabile della Divisione provvede ad inviare al mittente una comunicazione protocollata nella quale dettaglia l'estraneità dell'Organismo alla vicenda indicata, informando l'Amministratore Delegato della stessa e fornendone copia al Responsabile Qualità per archivio. In tal caso la comunicazione non è valutata come reclamo ed il processo ha termine.

In caso positivo il Responsabile Qualità identifica e registra la comunicazione in apposito registro (Mod195) e provvede ad informare l'Amministratore Delegato il quale incarica contestualmente una persona, non coinvolta dalle attività oggetto del reclamo e competente per l'ambito delle stesse, di supportare il Responsabile Qualità nell'analisi delle attività oggetto di reclamo, in qualità di Esperto Tecnico. Le comunicazioni come l'incarico sono effettuate a mezzo e-mail. Il Responsabile della Divisione provvede ad inviare al reclamante una comunicazione protocollata per informarlo del recepimento del reclamo entro le tempistiche definite dall'Organismo.

L'analisi condotta dal Responsabile Qualità e dall'Esperto Tecnico è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere alla relativa trattazione. Le attività sono svolte con la collaborazione del Responsabile del Settore e della Divisione. Al termine del riesame, che coinvolge sia aspetti tecnici che e procedurali, il Responsabile Qualità redige un rapporto all'Amministratore Delegato, che sulla base di quanto ottenuto produce una comunicazione protocollata al

reclamante indicando l'esito del riesame informandone il Responsabile della Divisione e il Responsabile di Settore.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, l'Amministratore Delegato informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato e con specifico riferimento alle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotte, si applicano le seguenti modalità gestionali:

- a) Per quanto concerne i reclami afferenti attività non tecniche, quali ad esempio errori riconducibili ad aspetti redazionali, si procede alla revisione della documentazione secondo le regole poste dal SGQ e si procede a sensibilizzare il personale sull'importanza delle verifiche documentali prima dell'emissione delle stesse. tali attività sono condotte sotto la responsabilità del Responsabile della Divisione
- b) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato tecnico di ECO vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini e, se richiesto ed applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle misure necessarie intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante e ripristinare il livello di fiducia nell'operato dell'Organismo. Una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo si procede all'adozione delle necessarie azioni correttive e al riesame delle altre attività eventualmente coinvolte, estendendo ad esse quanto definito nelle azioni correttive;

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato e non coinvolto dalle attività oggetto del reclamo. Il Responsabile Qualità verifica il rapporto di chiusura del reclamo redatto dal Responsabile di Divisione che al termine delle attività definite dai punti a) e b) e sottopone all'Amministratore Delegato eventuali ulteriori proposte da azioni correttive o preventive da attuarsi.

Eventuali ulteriori dettagli nella risoluzione dei reclami sono forniti nei paragrafi dei rispettivi MQ adottati dalle singole Divisioni.

7 Fonti del Ricorso

Generalmente la fonte del ricorso è identificabile esclusivamente nel Cliente (o in un suo rappresentante) in quanto le decisioni prese dall'Organismo al termine delle attività condotte, difficilmente coinvolgono parti terze. Il Ricorso è infatti un'azione solitamente intrapresa immediatamente dopo, la ricezione del documento attestante la decisione formulata dall'Organismo a seguito dell'attività tecnica condotta, e viene intrapreso direttamente dal destinatario della documentazione o da un suo rappresentante.

8 Gestione del Ricorso

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto (decisione) contro cui si ricorre.

ECO conferma a mezzo fax, entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente par. 6.0, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che:

- vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti
- tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate
- vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dall'Amministratore Delegato, dal Responsabile della Divisione interessata ed eventualmente dal Responsabile del Settore coinvolto dalle attività oggetto del reclamo. Il Responsabile Qualità presenza alla riunione.

ECO provvede alla chiusura del Ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. a firma dell'Amministratore Delegato entro un periodo massimo di 3 (tre) mesi. Tale lasso temporale può sembrare eccessivo, ma occorre considerare che in alcuni casi la verifica delle evidenze che hanno condotto all'espressione di un giudizio o determinato una decisione o un atto compiuto dall'Organismo, può richiedere la ripetizione di fasi del processo di valutazione che coinvolgono non solo ECO ma anche i fornitori qualificati dall'Organismo.

9 Contenziosi

Qualora a fronte di un reclamo o di un ricorso, formulato da una qualsiasi fonte di cui ai paragrafi 5.0 e 7.0, l'attuazione delle prescrizioni della presente procedura non fossero ritenute sufficienti a risolvere l'insoddisfazione del Cliente che decidesse quindi di adire le vie legali, ECO provvederà a trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia delle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotte è competente, esclusivamente, il Foro di Ravenna, così come riportato nei RG sottoscritti dai clienti e pubblicati, sul sito web dell'Organismo. In tali situazioni è il Legale Rappresentante (Amministratore Delegato o il Presidente del Consiglio di Amministrazione) a rappresentare l'Organismo e a definire le strategie operative coinvolgendo i legali dell'Organismo.

10 Considerazioni sulle informazioni di ritorno dal mercato - Customer Satisfaction

Se da un lato l'analisi dei reclami e dei ricorsi pervenuti, consente un primo monitoraggio del livello di efficienza dei servizi resi da ECO, l'impiego di questionari di valutazione della qualità percepita dalla clientela, rappresenta uno strumento di indagine preventiva che consente di ottenere informazioni utili al miglioramento, evidenziando gli aspetti percepiti come meno performanti anche se non necessariamente negativi.

ECO ha predisposto un questionario per la valutazione della qualità percepita dalla clientela che accede ai servizi forniti dalle singole Divisioni.

- Mod47 Questionario di soddisfazione del cliente

Il questionario è presente come link sul sito web di ECO Certificazioni, nella sezione a disposizione dei clienti per la presentazione di reclami, ricorsi o eventuali altre segnalazioni.

Nella stessa pagina è presente il link <http://www.ecocertificazioni.eu/index.php/customer-satisfaction> per la compilazione della customer satisfaction.

Il link diretto è inviato al cliente unitamente alla documentazione di presentazione dei risultati, per consentire l'espressione di giudizio sulla singola prestazione fornita dall'Organismo. Quando ciò non è possibile il questionario è inviato contestualmente alla fattura. L'invio del link o dei questionari è responsabilità delle ST.

Il questionario on line può essere compilato fornendo un indirizzo e-mail valido, quindi si procedere con la selezione del settore di interesse (es. Ascensori, Macchine, Sistemi di gestione, ecc.) e poi con l'inserimento dei giudizi richiesti, con un punteggio da 1 (valutazione peggiore) a 4 (valutazione migliore).

I risultati sono suddivisi per settore e per percentuale ottenuta da ogni singola risposta.

L'ultima pagina permette di inserire eventuali note che saranno poi sottoposte al RD.

Il questionario cartaceo può essere restituito anche in forma anonima, è possibile esprimere un giudizio in merito agli aspetti inerenti al rapporto tra cliente e Organismo.

Qualora la numerosità delle risposte ottenute non dovesse fornire un campione rappresentativo sia in termini percentuali che in termini assoluti, la Direzione dell'Organismo potrà valutare a propria discrezione l'accesso ad altri canali di consultazione della clientela, quali per esempio l'intervista telefonica, condotta da personale interno o in alternativa da fornitori esterni incaricati.

10.1 Caratteristiche oggetto della valutazione

Il questionario contiene domande diversificate, le cui risposte consentono di avere un'indicazione della soddisfazione dei clienti in relazione ai singoli aspetti dei servizi forniti da ECO. L'analisi delle risposte permette di avere sia informazioni utili al miglioramento dei processi, sia sulla qualità globale dei servizi forniti.

Aspetti oggetto di valutazione del Mod47:

Caratteristiche commerciali

- Disponibilità del referente commerciale
- Chiarezza della documentazione contrattuale
- Costo del servizio rispetto al mercato

Caratteristiche del servizio

- Rispetto delle tempistiche concordate
- Comportamento assunto dal personale tecnico in sede di verifica
- Chiarezza del documento di presentazione dei risultati

Caratteristiche generali

- Comunicazioni con la Divisione di riferimento di ECO
- Facilità nel contattare un referente per le attività di interesse

- Disponibilità del personale a fornire chiarimenti

Valutazioni Globali

- Esclusi gli aspetti già valutati sopra, in quale misura ritiene che ECO abbia corrisposto alle vostre esigenze?

Infine, il questionario cartaceo fornisce le indicazioni per l'inoltro dello stesso, all'Organismo.

Le domande poste, sono motivate dalla necessità di coprire aspetti riferibili ad una serie di servizi che, se pur riconducibili alla certificazione di prodotto e a servizi di ispezione, risultano molto variegati in relazione all'oggetto e alle specifiche modalità di conduzione degli stessi. Per questo motivo sono state scelte domande a carattere generale che potessero rispecchiare l'andamento di fasi processuali comuni a tutti i servizi. Inoltre, il grado di valutazione è stato definito in 4 valori per scongiurare l'espressione di un giudizio mediano, forzando l'interlocutore a esprimere un giudizio positivo o negativo.

10.2 Valutazione delle risposte

Le risposte relative ai questionari ricevute da ECO, sono inserite dalle ST all'interno della pagina dei risultati accessibile con ID e password nell'area riservata, ottenendo di conseguenza un'indicazione in termini percentuali della soddisfazione espressa dal cliente, per ogni aspetto censito. L'inserimento dei dati ottenuti con i moduli cartacei è responsabilità delle ST.

I modelli consentono l'aggiornamento di grafici utili a fornire rapidamente l'evidenza di quali siano gli aspetti maggiormente apprezzati dalla clientela e contemporaneamente quali siano quelli ove occorre agire per ripristinare un livello di gradimento accettabile. I grafici riportano l'indicazione dei singoli aspetti censiti con il questionario e la valutazione globale espressa sui servizi resi da ECO. I risultati della customer satisfaction sono oggetto del Riesame della Direzione.

10.3 Registrazione dei risultati

I questionari di soddisfazione ricevuti in modo cartaceo sono registrati all'interno del file di riepilogo dell'area riservata dalle ST, quindi scansionati e salvati nel server nella cartella Tecnico:\Customer Satisfaction, quelli ricevuti in pdf sono riepilogati e quindi salvati allo stesso modo. Le copie cartacee sono distrutte.

All'inizio di ogni anno, le ST provvedono a creare la sottocartella "CS_anno" all'interno della cartella "Customer_Satisfaction_divisione". Al ricevimento di un nuovo questionario le ST, procedono a registrare il documento con numerazione progressiva su base annua (001, 002, 003), ad inserire i dati sui giudizi espressi dai clienti nel modulo di registrazione dell'area riservata, accessibile con i propri ID e password. Infine, archiviano i questionari nella cartella "CS_anno" di pertinenza.

Al termine di ogni quadrimestre, il responsabile dell'aggiornamento del sito, stampa il riepilogo dei dati registro e lo sottopongono alla firma del Responsabile di Divisione, quindi conservano copia della scansione in formato PDF che inserisce nella cartella "CS_anno" ed inviano in copia al Responsabile Qualità e all'Assicurazione Qualità.