

Informazioni sulla revisione – Revision information

Documento: PG13rev06_Gestione dei reclami e valutazione della customer satisfaction

Document: PG13rev06_Complaints management and customer satisfaction evaluation

Rev.	Data – Date	Descrizione della revisione – Revision description	Approvato - Approval
00	2012-04-16	Prima emissione	DG
01	2013-11-04	Adeguamento al RG01 rev03 e riferimenti documentali	DG
02	2015-01-19	Adeguamento requisiti ISO 17020:2012	DG
03	2016-03-17	Adeguamento alla nuova Organizzazione Direzionale	VRB-08-2016
04	2017-07-07	Aggiornamento documenti di riferimento	VRB-12-2017
05	2018-07-25	Aggiornamento modalità di raccolta dati	VRB-12-2018
06	2022-03-22	Adeguamento organizzazione ECO e bilingue – modification in ECO organization and bilingual (§ 2, 5, 6.2, 8, 10.1, 10.2)	VRB-2022-07

SOMMARIO		TABLE OF CONTENTS	
1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	1	PURPOSE AND SCOPE
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2	REFERENCE DOCUMENTS
3	TERMINI E DEFINIZIONI	3	TERMS AND DEFINITIONS.....
4	CONSIDERAZIONI GENERALI DELL'ORGANISMO	5	GENERAL CONSIDERATIONS OF THE BODY
5	FONTI DEL RECLAMO E RISERVATEZZA	5	COMPLAINTS SOURCES AND CONFIDENTIALITY
6	GESTIONE DEL RECLAMO.....	6	COMPLAINTS MANAGEMENT
6.1	GENERALITÀ	6.1	GENERAL
6.2	GESTIONE OPERATIVA DEL RECLAMO	6.2	COMPLAINTS OPERATION MANAGEMENT
7	FONTI DEL RICORSO	7	APPEAL SOURCE
8	GESTIONE DEL RICORSO	8	APPEAL MANAGEMENT.....
9	CONTENZIOSI	9	LITIGATION.....
10	CONSIDERAZIONI SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAL MERCATO - CUSTOMER SATISFACTION	10	MARKET FEEDBACK CONSIDERATIONS - CLIENT SATISFACTION
10.1	ACCESSIBILITÀ AL QUESTIONARIO	10.1	QUESTIONNAIRE ACCESSIBILITY
10.2	CARATTERISTICHE OGGETTO DELLA VALUTAZIONE	10.2	CHARACTERISTICS SUBJECT FOR EVALUATION

1 Scopo e campo d'applicazione

La presente procedura definisce i criteri e le modalità di gestione di 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.eco-cert.it

2 Documenti di riferimento

- MQ PRD-ISP adottato dai settori per la certificazione di prodotto/servizio/processo e dai settori che offrono servizi di Ispezione;
- MQ SGQ adottato dal settore per la certificazione dei sistemi di gestione aziendali;
- MQ_CPR adottato dal settore per la verifica e valutazione della costanza della prestazione in accordo al regolamento 305/2011/UE CPR;
- MQ_PRS adottato dai settori per la certificazione delle persone

3 Termini 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.

Direttore 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).

Segreteria tecnica (ST): Addetto alla gestione dei rapporti con il cliente, con l'ispettore, all'archiviazione della documentazione di pratica, alla gestione delle attività nel Portale Unico.

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.

1 Purpose and scope

This procedure defines the criteria and rules for the Complaints and Appeals management relating to the work of ECO internal divisions. In particular, it sets out the conditions that must be followed in order to prevent an inadequate handling of their relevant contents and responses. In addition, it shows the methods identified for the evaluation of customer satisfaction in order to prevent any problems in relations with clients.

The following is adopted on every occasion to which complaints, appeals and disputes are made within the Regulations (RG) written by the Body to define the general rules and contractual relationship with the client for each respective inspection or check, conformity assessment or analysis carried out, available on www.eco-cert.it website.

2 Reference documents

- MQ PRD-ISP adopted by ECO sectors for product/service/process certification and by ECO sectors who provide inspection services;
- MQ SGQ adopted by the sector who provide Management System certification;
- MQ_CPR adopted by the sector who provide assessment and evaluation of constancy of performance according to Regulation 305/2011/EU CPR;
- MQ_PRS adopted by the sectors for persons certification

3 Terms and definitions

Complaints: expressing dissatisfaction both verbal and written, specific and describing in detail, elements relative to or all of the service received by the Body.

Appeals: the request by the customer, for reconsideration by the Body, for one or more decisions regarding the result or content of inspection activity or the check of the conformity assessment analysis carried out

Litigation: process activated in order to take legal action to protect one's interests considered damaged by the work done by the Body.

Responsibilities: costs borne from or arising from carrying out a process, the execution of a job or the management of an assignment or an assigned job and be carried out with due diligence.

Division Manager: each Operating Division of ECO has a Division Manager. Named as Certification Division (CD), Inspection Services Division (ISC) and Automotive Division (TA).

Technical secretariat: Person in charge of managing relations with the customer, with the inspector, archiving the practice documentation, managing the activities in the DB.

5 General considerations of the Body

ECO, aware of the importance of proper management of the appeals complaints, is committed to raising awareness of its internal and external personnel to ensure that any complaint or appeal is not perceived as a negative event, addressed to one or more persons, but as an opportunity to highlight any organizational shortcomings of the Body and an opportunity in order to restore the level of compromised satisfaction, regarding a displeased client. This possibility is in fact the most appropriate time to:

- restore the customer satisfaction level;
- evaluate any organizational shortcomings;
- improve the services offered;
- understand any client's new requirements;
- Customer loyalty -keep a client's business;
- limit potential damages derivable from a dissatisfied client;
- avoid Litigation.

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;
- Utente finale inteso come cliente del cliente;
- Enti di Accreditamento;
- Ministeri competenti;
- Associazioni di categoria;
- Chiunque abbia interazioni con ECO e il suo personale.

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

6.1 Generalità

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 e-mail il ricevimento al reclamante (entro 10 giorni lavorativi successivi al ricevimento).

ECO, through the present procedure tends to motivate the internal and external personnel at all levels., trying to involve a joint management in order to resolve the complaint and the appeal in the best way possible, using appropriate behaviour and the willingness to listen aimed at encouraging a constructive dialogue on both internally and externally, in order to avoid the occurrence of one of the following possible situations:

- attempts to avoid or not deal with the complaint and the appeal
- the perception of "abandonment" by the personnel
- personnel management of the response
- lack of involvement of the person in charge of dealing with the various stages of the process

All of this to highlight that ECO considers that the complaints and appeals management is a process to deal with as a unified Body, which is aimed at allowing internal growth rather than the identification of a culprit.

5 Complaints Sources and Confidentiality

ECO, in line with its quality policy, considers dealing with complaints from subjects who may have a relationship with the company in any way, resulting from signed contracts, commercial agreements, entering into agreements or simply requests for information or offers. Such subjects are identified as Sources of complaint and are listed below:

- Clients or potential Clients;
- Final user who is a customer of ECO clients;
- Accreditation Bodies;
- Relevant Ministries;
- Professional associations;
- Anyone who has interactions with ECO and its staff.

Reports from anonymous sources will not be considered. If the complaint originates from sources other than the client, the Body commits to managing the information as confidential and does not give out any information to the client. For this reason, what is stated in the following paragraphs must be understood as addressed solely to the subject complainant, against whom ECO undertakes to proceed as described. The commitment to confidentiality lapses if/when the Body is obliged by law to provide any information to the competent authorities.

It should also be noted that the process management of complaints and appeals is subject to assessment by the Accreditation Bodies or Authorities of the certificates, notifications etc obtained by the Body and that, in the periodic audits carried out by them, what has been recorded for the management of complaints, may be subject to review by the staff of such Entities.

6 Complaints Management

6.1 General

ECO considers all complaints received in writing by the client or other interested parties. Any verbal or telephone complaints are taken into account, provided they are not anonymous and that they are followed, however, by a written notice.

Beforehand at every other stage of the Complaints and Appeals management process, ECO verifies that the information subject of the Complaint/Appeal refers to the conformity assessment activities or the related products, for which ECO may be held responsible. If so, the Body will provide for what is described in the following paragraphs while in all other cases, ECO will send to the complainant, on an informative basis its non-involvement of the subject relative to the complaint. For all the complaints received and attributable to ECO, the Body confirms by e-mail receipt of the complaint to the complainant (within 10 working days from the date of receipt).

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.

6.2 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 Direttore 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 il Direttore Generale, 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 Direttore 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 per il Direttore Generale il quale, 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, il Direttore Generale 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 SGI 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 Direttore della Divisione

ECO expects to provide detailed responses to complaints and appeals found to be well founded no later than sixty (60) days from the date of their acknowledgment. If for in-depth reasons or independent of the will of the Body, an extension of the terms is necessary, the Body will send appropriate communication on the matter. Upon written request by the complainant, ECO provides reports on the progress of the management of the complaint.

6.2 Complaints operation management

When communication of a complaint is received, the person who received the complaint registers receiving the complaint and simultaneously informs the Division Manager who in turn involves the Sector Manager and the Quality Manager. The involvement of the indicated figures happens in an informal way (e-mail or short meeting between them). The Division Manager will inform the Quality Manager if the complaint involves items/activities for which responsibility is attributable to ECO.

If not, the Division Manager sends to the sender an official letter in which details the Body's non-involvement with the indicated matter, informing the CEO of the aforesaid matter and gives copies to the Quality Manager to archive. In this case, the complaint letter is not evaluated as a complaint and the process ends.

If yes, the Quality Manager identifies and records the communication in an appropriate register (Mod195), and informs the General Manager who simultaneously instructs a person, not involved in the complaint matter and competent to the area thereof, to support the Quality Manager in the analysis of the activity subject to the complaint as a Technical Expert. The assignment of the complaint is communicated by e-mail. The Division Manager sends a registered letter to the complainant informing him/her of the complaint receipt within the time period defined by Body.

The analysis carried out by the Quality Manager and the Technical Expert is intended to ensure that all the information needed to assess the validity of the complaint and proceed to the relevant handling is available. The activities are carried out in collaboration with the Sector and Division Manager. At the end of the review, which involves both technical and procedural aspects, the Quality Manager prepares a report for the General manager who, on the basis of the information obtained, produces an official letter/communication to the complainant indicating the outcome of the review and informs the Division and Sector Manager

If the complaint proves to be unfounded, the General Manager informs the complainant in writing specifying the reasons for which the complaint is considered unfounded.

If the complaint is justified, and with specific reference to inspection or testing, conformity assessment or analysis carried out, apply the following management methods:

- a) With respect to claims related to non-technical activities, such as errors related to written aspects, proceed to the revision of the documents according to the rules established by the QMS and to make the personnel aware of the importance of documentary checks before the issuing thereof. Such activities are carried out under the responsibility of the Division Manager.

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 Direttore di Divisione che al termine delle attività definite dai punti a) e b) e sottopone al Direttore Generale 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.

Il Responsabile Qualità informa l'Alta Direzione in merito ai reclami ottenuti e all'esito dei relativi trattamenti periodicamente. Questi vengono inoltre riassunti nel documento interno di riesame della direzione.

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. o PEC 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. 6.1, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Direttore 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.

b) where the complaint refers, directly, to the work done by ECO, the facts described, and the relevant facts documentary evidence examined and any deficiencies in the activity carried out on a technical level, procedural and ethical are analysed. Based on the findings of these investigations and if required and applicable, proceed to, first of all, the adoption of the necessary measures to remove, if possible, or at least minimize the negative consequences with regard to the complainant and to restore the level of trust in the Body's work. Once the causes of the shortcomings that led to the complaint are identified, the necessary corrective actions and the review of other activities possibly involved, extending to them as defined in the corrective actions, are taken;

The procedures referred to in points a) and b) are carried out by specially authorized personnel not involved in the activity subject to the claim. The Quality Manager checks the closure of the complaint report written by the Division Manager that at the end of the activities defined by the points a) and b) and submits it to the General Manager for any further proposals for corrective or preventive actions to be implemented.

Any further details regarding the solution of the complaint is provided for in sections of their QM adopted by the individual Division.

The Quality Manager informs Top Management about the complaints obtained and the outcome of the related processing periodically. These are also summarized in the internal management review document.

7 Appeal source

Usually, the source of the appeal can only be identified in the Customer (or in his representative) as the decisions taken by the Body at the end of the activities carried out hardly involve third parties. The Appeal is in fact an action usually taken immediately after receipt of the document certifying the decision made by the Body following the technical activity conducted and is undertaken directly by the recipient of the documentation or by his representative.

8 Appeal Management

Appeals (or undertakings) against decisions taken and acts performed by the Body are managed within the following terms but do not suspend the validity of such acts until the end of its handling. Appeals must be submitted by registered letter with return receipt or by legal mail within fifteen (15) working days of notification of the act (decision) against which it is applied.

ECO confirms by fax, within 10 (ten) working days thereafter, the receipt and the undertaking of the appeal, communicating the contextually the name/s of the people which it entrusted the examination of the appeal, and also commits to providing the applicant, upon his/her request, information on the progress of the appeal management. The management of appeals is carried out, with the necessary distinctions, to those adopted with analogous procedures to those adopted for the complaints management referred to in the preceding par. 6.1, starting from an initial examination of the relative validity and admissibility, by the Division Manager concerned provided they are not involved in the content of the appeal itself, with the assistance of the Quality Manager.

This management ensure that:

- any similar previous cases are taken into due consideration;
- all management phases are properly recorded;
- proposals are defined and all corrections and apply corrective actions.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore della Divisione interessata, dal delegato dell'Ufficio legale di ECO 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 del PCA o a mezzo PEC 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 e 7, 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 Regolamenti Generali sottoscritti dai clienti e pubblicati, sul sito web di ECO. 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

10.1 Accessibilità al questionario

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, i cui contenuti sono riassunti nel Mod047, alla clientela che accede ai servizi forniti dalle singole Divisioni.

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 <https://www.eco-cert.it/comunicazioni/> 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 o in maniera massiva alla clientela mediante l'uso di "mailing lists". 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 procede 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).

The final decisions are formulated, reviewed and approved by a Commission composed of the CEO, the Director of the Division concerned, the delegate of the ECO Legal Department and possibly the Head of the Sector involved in the activities covered by the complaint. The Quality Manager attends the meeting.

ECO provides for the closure of the Appeal and the notification of the outcome thereof to the applicant by registered letter signed by the CEO or legal mail within a maximum period of 3 (three) months. This time frame may seem excessive, but it is to be considered that in some cases the verification of the evidence that leads to expressing a particular judgment or a decision or an act done by the Body, may require the repetition of the assessment process phases involving not only ECO but also the Body's qualified suppliers.

9 Litigation

If a complaint or an appeal, expressed by any source mentioned in paragraphs 5 and 7, the implementation of the requirements of this procedure are not considered sufficient to address the dissatisfaction of the client who then decides to take legal action, ECO will deal with the dispute in the manner and time provided for by law, in the appropriate forums.

For any litigation that may arise regarding the interpretation, implementation, execution, validity and effectiveness of the inspection or testing activities, conformity assessment or analysis carried out, it is competency, exclusively, of the Court of Ravenna, as reported in General Regulations signed by Client and published on the ECO's website. In such situations it is the Legal Representative (Chief Executive Officer or the Chairman of the Board) that represents the Body and defines the operational strategies involving the Body's lawyers.

10 Market feedback considerations - Client Satisfaction

10.1 Questionnaire accessibility

While the analysis of complaints and appeals received, allows the first monitoring of the efficiency of services provided by ECO, the use of quality assessment questionnaires to understand the customer's feeling about Eco quality, represents an investigation tool that allows one to obtain information useful for improvement, highlighting the aspects perceived as less efficient though not necessarily negative.

ECO has prearranged a questionnaire, whose content is listed in Mod047, for assessing the quality perceived by clients who access the services provided by each Division.

The questionnaire is present as a link on the ECO Certificazioni website, in the section available to customers for the presentation of complaints, appeals or any other reports.

On the same page there is the link <https://www.eco-cert.it/comunicazioni/> to fill-in the of customer satisfaction questionnaire.

The direct link is sent to the client together with the deliverable's documentation, to allow the expression of judgment on the single service provided by ECO. When this is not possible, the questionnaire is sent together with the invoice. Sending the link or the questionnaires is the responsibility of the ST.

The online questionnaire can be filled-in by providing a valid e-mail address, then proceed with the selection of the sector of interest (eg Lifts, Machinery, Management Systems, etc.) and then with the insertion of the required judgments, with a score from 1 (worst rating) to 4 (best rating).

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 Direttore di Divisione.

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.

10.2 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:

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?

Il questionario on-line è tenuto sotto controllo dal Responsabile Qualità che periodicamente fornisce i grafici di riepilogo ai Responsabili di settore.

Gli esiti sono inoltre oggetto di riesame periodico da parte dell'Alta Direzione.

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.

The results are grouped by sector and by percentage obtained from each individual response.

The last page allows the customer to enter any notes that will then be submitted to the Division Manager.

The paper questionnaire can also be returned anonymously, it is possible to express a judgment on the aspects related to the relationship between the client and ECO.

If the number of responses obtained does not provide a representative sample both in percentage terms and in absolute terms, the Management Board will assess at its own discretion access to other client consultation channels, such as for example a telephone interview, carried out by internal personnel or alternatively by external suppliers.

10.2 Characteristics subject for evaluation

The questionnaire contains diversified questions, the answers of which give an indication of customer satisfaction in relation to the individual aspects of the services provided by ECO. The analysis of the answers allows to have both useful information for the improvement of the processes and the overall quality of the services provided.

Aspects subject to evaluation:

Commercial specification

- Availability of sales representative
- Clear contractual documents
- Service costs compared to the market

Service features

- Respecting the agreed timing
- Behaviour used by the technical personnel in audits
- Clear reporting data sheet document

General characteristics

- Communicating with the Certification Division / Inspection Services Division of ECO
- Simplicity to contact a representative for the activities of interest
- Availability of personnel to provide clarification

Global evaluation

- Excluding the aspects already assessed above, to what extent do you think ECO has satisfied/met your needs?

The on-line questionnaire is monitored by the Quality Manager who periodically provides summary graphs to the sector managers.

The results are also subject to periodic review by Top Management.

The questions are motivated by the need to cover aspects related to a range of services which, though related to product certification and inspection services, are varied in relation to the subject and the specific method of operation thereof. For this reason, questions were chosen of a general nature that could reflect the evolution of common procedural phases of all services. Moreover, the degree of evaluation has been defined in 4 values to prevent the expression of a median judgment, forcing the interlocutor to express a positive or negative judgment.