

PRSQ 07

Non conformità, reclami, azioni correttive e azioni preventive, misurazione della soddisfazione del cliente

REVISIONI		
N° rev.	Data	Descrizione
1	07/09/18	Adeguamento UNI EN ISO 9001:2015

COPIA CONTROLLATA N° _____

Emesso da:		Approvato da:	
------------	--	---------------	--

1. SCOPO

La presente procedura descrive quanto predisposto per la gestione:

- delle non conformità;
- delle azioni correttive;
- delle azioni preventive;
- dei reclami;
- della misurazione della soddisfazione del cliente.

Il responsabile della gestione delle attività suddette è RSQ.

2. #RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 9000:2015

Manuale della Qualità - rev. applicabile.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità relativa al controllo del processo è affidata ad RSQ.

4. NON CONFORMITÀ'

La non conformità è lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche di qualità, o di elementi del sistema rispetto ai requisiti specificati.

Le non conformità possono essere di tre tipi:

- **di prodotto/servizio:** quest'ultime riguardano le problematiche relative al rapporto con i fornitori di prodotti o servizi; in particolare le non conformità possono emergere quando i prodotti/servizi non risultano conformi alla prescrizione delle specifiche richieste, i fornitori non rispettano i tempi di consegna e non forniscono tutta la documentazione oggetto del contratto.
- **di processo:** quest'ultime riguardano le problematiche intervenute durante le fasi di erogazione del servizio. Rientrano in questa tipologia anche le anomalie derivanti dal mancato rispetto dei documenti applicabili e le spedizioni in ritardo rispetto ai tempi concordati con il cliente.
- **di sistema:** quest'ultime riguardano le non conformità emerse in sede di audit interni.

I prodotti non conformi vengono identificati da qualsiasi operatore il quale comunica l'anomalia a RSQ che, a sua volta, provvede a registrarla nel registro delle non conformità. RSQ, eventualmente dopo consultazione di DIR, indica quali azioni vanno messe in atto per risolvere la non conformità.

L'incaricato per la risoluzione della non conformità, dopo aver attuato le disposizioni ricevute, le comunica ad RSQ che descrive quanto effettuato nel registro delle non conformità.

Il registro delle non conformità viene gestito e archiviato da RSQ.

I prodotti non conformi vengono destinati in appositi spazi presenti presso la sede, ben identificati.

5. AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive possono essere emesse al fine di eliminare gravi non conformità che comportano un danno (di immagine, di costi, qualitativi, ecc,) per l'azienda ed impedire di ripetersi. Inoltre le azioni correttive vengono emesse a fronte di non conformità che pregiudicano la stabilità dei processi e dei prodotti.

Una azione correttiva viene individuata tramite un'analisi delle seguenti fonti di informazioni:

- registro delle non conformità;
- registro dei reclami;
- riesame della direzione;
- rapporti di verifica ispettiva;
- rapporti con i fornitori.

L'azione correttiva, individuata dalla direzione e RSQ, viene comunicata ai responsabili interessati per risolvere il problema emerso.

Infine viene verificato da DIR e RSQ se l'azione è stata attuata.

L'azione correttiva può essere gestita tramite il modulo "azione correttiva/preventiva" o gestita utilizzando la modulistica aziendale e contenente l'azione da attuare, i tempi di attuazione e i responsabili dell'azione. Questo documento può essere affisso al fine di portarlo alla conoscenza degli interessati o consegnato agli addetti interessati.

6. #AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive vengono emesse al fine di eliminare le cause di potenziali non conformità/ reclami e l'eventualità di un loro verificarsi.

Le azioni preventive vengono analizzate in sede di periodica analisi dei rischi organizzativi (si rimanda alla procedura dedicata).

7. RECLAMI

Il reclamo è una qualsiasi contestazione o rilievo (comportamentale, aspetti tecnici, aspetti temporali, ecc,) da parte del cliente.

Il cliente può inoltrare il reclamo per via telefonica, via fax, tramite posta elettronica o di persona.

RSQ provvede, se lo ritiene opportuno, alla registrazione del reclamo nel Registro delle non conformità.

I reclami possono essere inoltrati dal cliente oppure vengono individuati da parte della direzione sulla base di:

- contributo del personale che si interfaccia con il cliente;
- risultati attività di riesame (per es. reclami individuati sulla base di ritardi nell'espletamento del servizio, esigenze ad aspettative del cliente non ottemperate);
- prodotti e servizi offerti non rispondenti alla richiesta.

I risultati della gestione del reclamo saranno trascritti nel Registro di cui sopra da parte di RSQ e forniranno uno strumento utile per la successiva analisi annuale da parte della direzione.

La comunicazione al cliente, relativa alle modalità di gestione adottate per la risoluzione del reclamo, viene effettuata secondo le seguenti modalità:

- comunicazione scritta; viene effettuata quando il cliente comunica il reclamo tramite un documento scritto;
- comunicazione verbale; viene effettuata quando con il cliente sussiste un rapporto consolidato da anni e/o quando la comunicazione del reclamo da parte del cliente avviene verbalmente.

I tempi massimi di risposta al cliente sono di 15 giorni lavorativi a meno che la tipologia di reclamo non necessiti di tempistiche più lunghe.

8. MISURAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'azienda al fine di cogliere le esigenze dei clienti e operare per soddisfare i requisiti e aspettative implicite e esplicite ha analizzato alcuni strumenti e fonti. In particolare ha analizzato i seguenti aspetti necessari per individuare i requisiti del cliente:

- Elementi contrattuali e rapporti con i clienti storici;
- Esigenze e aspettative del cliente storici;
- Prodotti/servizi offerti;

Sulla base dei requisiti analizzati l'azienda ha ritenuto opportuno dotarsi dei seguenti sistemi di misurazione della soddisfazione del cliente:

- Il registro delle non conformità al fine di verificare lamentele e problematiche e prevenire il ripetersi delle insoddisfazioni;
- Il mantenimento nel tempo del clienti (analisi grado di fidelizzazione);
- Eventuale utilizzo di questionari valutativi inviati periodicamente ai clienti più importanti (in termini di fatturato e fidelizzazione) il documento utilizzato è l'**AII. 03-P07**. L'analisi della soddisfazione può essere effettuata anche tramite indagine telefonica (**AII. 04-P07**).
- Metodi indiretti di soddisfazione del cliente quali monitoraggio, tramite Indici misurabili, del raggiungimento degli obiettivi stabiliti in sede di riesame della direzione sulla base delle esigenze e degli aspetti che l'azienda intende monitorare;

Le osservazioni sulla soddisfazione del cliente verranno riportate e analizzate dalla Direzione durante l'attività di riesame. La direzione, tra i criteri di cui sopra, utilizzerà quelli che riterrà più opportuni a seconda delle esigenze aziendali.

9. INTERAZIONE TRA PROCESSI

Il processo di non conformità, reclami, azioni correttive e preventive interagisce con tutti i processi all'interno dell'azienda, essendo un processo di supporto alle varie funzioni aziendali.

10. ALLEGATI

- **AII 01-P07** Registro delle non conformità
- **AII 02-P07** Azione correttiva/preventiva
- **AII.03-P07** Indagine di soddisfazione del cliente
- **AII.04-P07** Risultato indagine telefonica