



## 1. Scopo

Lo scopo della presente procedura è quello di generare una metodologia per permettere di tenere sotto controllo la soddisfazione generale dei clienti e del collaboratore della I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l 'e l' evoluzione di tale soddisfazione del tempo.

I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l si prefigge di garantire che a fronte di un reclamo di un cliente, sia in grado di attuare i più idonei canali di informazione ed azione interna per:

- analizzare il problema;
- determinare le cause e gli effetti;
- trovare le soluzioni più idonee per eliminarlo;
- verificare l'efficacia e la correttezza delle azioni intraprese;
- fornire al cliente ed al collaboratore che hanno comunicato un reclamo una risposta nel più breve tempo possibile.

La presente Procedura ha lo scopo di regolamentare il processo di gestione dei suggerimenti/reclami provenienti dal personale aziendale e dalle altre parti interessate relativi alla mancata applicazione di uno o più requisiti della norma SA 8000:2014.

## 2. Campo di applicazione

La seguente procedura si applica quale metodo di costante monitoraggio dell'attività della I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l nei confronti dei propri clienti .

## 3. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015 - Requisito 9.1.2 Gestione soddisfazione del cliente

Norma SA 8000 :2014– requisito 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

MAN SEZ 9

## 4. Definizioni

*Customer satisfaction*: termine inglese ormai entrato nell' uso comune internazionale che significa "soddisfazione del cliente"

Reclamo: protesta o lamentela da parte di un cliente che manifesta insoddisfazione per un prodotto o servizio ricevuto.

## 5. Responsabilità

La responsabilità di applicazione di tale procedura è di RSGI

## 6. DISPOSIZIONI GENERALI

### 6.1. Rilevazione della customer satisfaction

In fase di controllo il capo area compila il **modello valutazione del servizio modulo Q17** dove viene registrato se il cliente è soddisfatto, eventuali reclami e esito controlli che può generare non conformità. Per il rilievo del grado di soddisfazione RSGI analizza i contenuti delle risposte e riporta su file in excel di

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	0
Data:	15/10/17	Data:	15/10/17

analisi i dati acquisiti. Questi dati sono oggetto di analisi statistiche i cui risultati, nel corso del riesame da parte della Direzione, sono potenziali suggerimenti per la pianificazione di attività di potenziamento e di miglioramento della efficienza aziendale.

Le domande inerenti l'indagine soddisfazione cliente riguardano anche la gestione ambientale/sicurezza/etica che caratterizza il servizio erogato da I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l

I dati relativi ai reclami pervenuti devono essere registrati da RSGI sul modulo rapporto non conformità in modo da permetterne il loro trattamento ai fini statistici e il loro trattamento ai fini correttivi definito nella PGI 10.01

## 6.2 Rilevazione reclamo cliente

Quando il reclamo é formulato verbalmente attraverso telefono o nell'ambito del servizio, il dipendente o collaboratore del I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l. è tenuto a:

- evitare qualsiasi contrapposizione, contrasto o polemica con il segnalante, limitandosi ad ascoltare la segnalazione e a fornire le risposte strettamente rientranti nell'ambito di propria competenza;
- invitare il cliente a far seguire la propria richiesta o lamentela per iscritto, indirizzandola al responsabile garanzia qualità ambiente della società.

Il reclamo telefonico o verbale viene registrato o sul modello valutazione del servizio (M. Q17) dal capo area o sul rapporto non conformità.

In particolare viene descritto:

- nominativo cliente
- data rilevazione reclamo
- oggetto del reclamo

In caso di fondatezza del reclamo RSGI deve registrare il reclamo sul Rapporto di Non Conformità e trattarlo secondo la P 10.1. Nel caso in cui la n.c. non possa essere trattata deve predisporre un'a.c.

E' cura di RSGI verificare gli elementi forniti e qualora i dati risultino insufficienti per l'identificazione, contattare il cliente che ha inoltrato il reclamo per ulteriori informazioni.

Ai reclami scritti del cliente RSGI deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del medesimo per iscritto indicando l'eventuale causa del disservizio e l'intervento operato.

## 6.3 Gestione reclamo clienti in ambito SA8000

Qualora il personale o altre parti interessate ritengano che l'azienda non abbia rispettato i principi di responsabilità sociale di impresa, può inoltrare un reclamo, ANCHE IN FORMA ANONIMA in questo modo:

- a) Scrivendo una lettera o compilando l'apposito modulo (MOD.04.01 per reclami e MOD. 04.02 per suggerimenti) da far recapitare alla Direzione aziendale di ISS Italia s.r.l.
- b) telefonando al Responsabile dei Lavoratori SA8000, oppure inviando una email all'indirizzo [info@issitalia.pd.it](mailto:info@issitalia.pd.it)
- c) Contattando direttamente l'Ente di Certificazione per email a: [info@qualityitalia.it](mailto:info@qualityitalia.it)
- d) Contattando direttamente l'Ente che gestisce lo standard e che controlla gli enti certificatori all'indirizzo:

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1	Numero: 0
Data: 15/10/17	Data: 15/10/17

Sia il Responsabile del Sistema di gestione Integrato che i Rappresentanti dei Lavoratori che l'Ente di Certificazione garantiranno in maniera assoluta la privacy del lavoratore che presenta reclamo o segnalazione.

RSGI per ciascun reclamo:

- a) contatta le aree coinvolte nel reclamo denunciato per raccogliere le relative informazioni;
- b) avvia l'istruttoria rivolta alla definizione delle azioni necessarie per la risoluzione del reclamo;
- c) al termine dell'istruttoria definisce l'azione di rimedio necessaria con le aree preposte, la tipologia di non conformità rilevata (occasionale o sistematica) e l'argomento.
- d) Assicura l'attuazione del piano di rimedio a cura delle funzioni aziendali coinvolte, la documentazione dell'esito delle attività e la loro efficacia sulla modulistica prevista.

Il reclamo può essere di tipo:

- **positivo** quando il reclamo risulta confermato dai fatti, evidenziando anche il provvedimento intrapreso.
- **negativo** quando il reclamo non risulta confermato dai fatti.
- **indeterminato**: quando non è stato possibile accertare la veridicità della dichiarazione, oppure quando le informazioni erano insufficienti per poter iniziare l'iter di gestione della segnalazione stessa.

RSGI, per ciascun reclamo si assicura che sia:

- data la prima risposta al reclamo, anche verbale, entro 30 giorni dalla data in cui è pervenuta la segnalazione.
- data la risposta definitiva, preferibilmente per iscritto o comunque in maniera documentata, alle parti interessate. Tipicamente si procederà alla risposta all'interessato che ha presentato il reclamo.

Tutti i documenti sviluppati dalla gestione dei suggerimenti/reclami dei dipendenti sono archiviati in appositi raccoglitori e conservati presso RSGI per la durata di un anno dalla data di apertura del reclamo.

## **7- MONITORAGGIO CLIMA AZIENDALE**

Con lo scopo di soddisfare pienamente i concetti e i requisiti della SA8000, l'azienda in accordo con le parti sindacali, vuole misurare le aspettative e le esigenze delle risorse umane che con orgoglio governano e gestiscono i processi aziendali.

Il monitoraggio del clima aziendale viene eseguito da I.S.S.Italia A.Barbato s.r.l da parte del RP con la distribuzione del modulo monitoraggio clima aziendale **(M.E.05)** dove il dipendente può esprimere la propria opinione apponendo una crocetta in riferimento alle domande formalizzate .

I dati relativi ai questionari compilati dai collaboratori devono essere oggetto di analisi da parte dell'Ufficio Personale e registrati da RSGI in caso di risposta negativa come non conformità (vedi P.10.1)

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1	Numero: 0
Data: 15/10/17	Data: 15/10/17