PROCEDURA GESTIONALE DELLA QUALITÀ:

"MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE"

INDICE

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITÀ
5. MODALITÀ OPERATIVE
    5.1 Reclami del cliente
        5.1.1 Ricezione del reclamo
        5.1.2 Disposizioni relative al reclamo
    5.2 Valutazione della Soddisfazione del Cliente
6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Rev.	Data	Descrizione	PREP	VER	APPR
2	23.12.2025	Cambio denominazione Ente			
1	12.03.2018	Passaggio nuova ISO 9001:2015			

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità utilizzate dal FORMEDIL PERUGIA per il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

2. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica sia a tutti i reclami rilevanti provenienti dalle aziende associate, (sia nel caso di comunicazione in forma documentata che nel caso di comunicazione verbale), che all'attività di monitoraggio della qualità percepita da tutti i clienti.

3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI

- UNI EN ISO 9001:2015: Sistema di Gestione per la Qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2015: "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia".

Valgono le definizioni riportate nella citata norma UNI EN ISO 9000.

4. RESPONSABILITÀ

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è assegnata ad DIR/RSQ/RAF, come dettagliato nel seguito.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Reclami del cliente

5.1.1 Ricezione del reclamo

Il reclamo dal cliente viene ricevuto da qualsiasi funzione che, al ricevimento, svolge le seguenti attività:

- accertamento della fondatezza del reclamo;

- compilazione del modulo "Registro NC/Reclami/AC" (MOD 08 B), descrivendo il reclamo stesso e riportandovi tutte le informazioni comunicate e necessarie alla sua valutazione;
    - cliente;
    - persone contattate;
    - prodotto;
    - documenti di riferimento;
    - motivo del reclamo.

5.1.2 Disposizioni relative al reclamo

RSQ, con il supporto delle funzioni aziendali interessate, decide la risoluzione, provvede a farla attuare e la riporta nell'apposita sezione del Registro NC/Reclami/AC.

Tale risoluzione viene comunque sempre concordata in via breve e/o in forma documentata con il cliente interessato. RSG provvede inoltre ad effettuare tutte le azioni necessarie al fine di verificare la corretta attuazione della risoluzione messa in atto, registrandola sulla sezione del modulo, insieme al costo della non qualità.

Se dall'analisi del reclamo del cliente nasce l'esigenza di redigere un'azione correttiva, RSG annota il Numero della AC sull'apposita colonna del Registro, e redigerà l'AC in conformità a quanto indicato nella PRQ 08 "Gestione non conformità/Azioni Correttive.

Il "Registro NC/reclami/AC" (MOD 08 B) è utilizzato per il Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione.

5.2 Valutazione della Soddisfazione del Cliente

DIR in collaborazione con RAF e RSG effettua un monitoraggio di tutte le fonti di informazione sulla soddisfazione e/o insoddisfazione del cliente attraverso analisi di:

- reclami clienti;
- informazioni di ritorno sui servizi erogati mediante analisi rapporti di lavoro per monitoraggio e assistenza;
- questionari e indagini sui servizi erogati;
- altri dati relativi alla erogazione del servizio;
- rapporti provenienti dai diversi mezzi di informazione e studi del settore.

Almeno una volta all'anno, RSG invia alle aziende associate un "Questionario di valutazione dei servizi" (MOD 12 A), volto ad ottenere informazioni di ritorno dal cliente sul suo grado di soddisfazione in merito ai servizi ricevuti dal FORMEDIL PERUGIA.

I Questionari con le risposte vengono archiviati da RSG, che provvede ad analizzarli ed a portare i risultati all'attenzione di DIR in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di intraprendere efficaci strategie di miglioramento.

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Moduli: MOD 12 A "Questionario di soddisfazione dei servizi"
MOD 08 B "Registro NC/reclami/AC" "