

Procedura Segnalazione Reclamo, Appello, Osservazioni

La SV Certification riconosce che il feedback positivo è importante quanto quello negativo.

L'incidente, reclamo, appello o osservazione può essere segnalato con qualsiasi mezzo - verbale o scritto.

La SV Certification raccomanda di usare il modulo:

Modulo Segnalazioni - Reclami, Suggerimenti, Appelli, Osservazioni MOD-03-02.05 IT

La SV Certification riconosce che gli incidenti che si verificano nelle attività quotidiane e che hanno un impatto collettivo sul sistema di gestione della qualità. Al fine di analizzare e affrontare adeguatamente le questioni relative al sistema, è vitale un processo coerente e completo per la raccolta delle informazioni.

Terminologia utilizzata nella procedura delle segnalazioni e incidenti

Reclami

I reclami sono casi di lamentela o dissenso con il servizio di SV Certification. I reclami possono esserlo:

- di natura interna - sollevata da un membro dello staff SV Certification per quanto riguarda il servizio interno, le operazioni o le prestazioni dei dipendenti.
- di natura esterna - sollevata da clienti certificati SV, fornitori o altre organizzazioni affiliate.
- in forma scritta
- verbale
- reclami presentati dai clienti del cliente o dagli stake holders

Suggerimenti

Come per i reclami, i suggerimenti possono essere interni o esterni, scritti o verbali. I suggerimenti sono essenziali per identificare i rischi e migliorare il sistema, così come per i reclami e i suggerimenti.

Appelli

La SV Certification riconosce che il cliente può avere alcune riserve o non essere d'accordo con la condotta dell'auditor, i risultati dell'audit, la decisione della commissione di certificazione e/o l'interazione complessiva con lo staff di SV Certification. Il cliente è libero di comunicare la stessa cosa alla sottocommissione SV Certification Appeal e questo viene trattato come un appello da parte del cliente.

Osservazioni

Le osservazioni sono testimoni di episodi di carenze di servizio/operativo, malfunzionamento e/o guasto. Le osservazioni sono spesso effettuate da individui indipendenti dall'attività assistita e quindi di natura oggettiva. Le osservazioni svolgono anche un ruolo importante nell'identificazione dei rischi e nel miglioramento del sistema.

Opportunità di miglioramento

Le opportunità di miglioramento sono casi in cui il sistema non si è guastato, ma si può ottenere una maggiore efficienza operativa nell'analisi della pratica corrente. Le opportunità di miglioramento sono spesso raccolte internamente, ma anche i contributi da fonti esterne sono utili.

Procedura Segnalazione Reclamo, Appello, Osservazioni

Segnalazione

L'incidente, reclamo, appello o osservazione può essere segnalato con qualsiasi mezzo - verbale o scritto. Nel caso di una fonte esterna, il rapporto sull'incidente può essere ricevuto da qualsiasi membro del personale. L'agente è tenuto a compilare il rapporto sull'incidente registrando tutte le informazioni e i dettagli del reclamo. Il rapporto compilato deve essere presentato al responsabile della qualità per ulteriori azioni. In caso di fonte interna, il rapporto sull'incidente deve essere compilato dal membro del personale e presentato al responsabile della qualità.

Il Responsabile Qualità dovrà contattare (telefono, e-mail, lettera) la fonte esterna per confermare il ricevimento delle informazioni entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento. Egli deve comprendere la questione in dettaglio dalla fonte (per evitare errori nella stesura della relazione). Può decidere di incontrare personalmente l'iniziatore, a seconda della gravità e della gravità del problema.

In caso di reclami e osservazioni contro la SV Certification (un sistema/procedura o una persona) o una società certificata SV Certification (cliente) o in caso di suggerimento/opportunità di miglioramento, è compito della SV Certification studiare il suggerimento e decidere.

Tutti gli incidenti di questo tipo, ricevuti con qualsiasi mezzo, vengono prima di tutto registrati nel rapporto di Incidente con i dettagli di secondo la procedura interna (DOC-03-02.01 IT).

In caso di reclamo/osservazione contro la SV Certification, il responsabile della qualità analizza il problema per determinare se ci sia un errore di sistema o un errore personale. Egli determina la causa alla radice e definisce la correzione, l'azione correttiva.

Chiusura del reclamo e del ricorso

A seconda della natura della non conformità, il Responsabile Qualità/Direttore può dare seguito alle richieste di azioni correttive. Quando l'indagine sul reclamo e sul ricorso del cliente determina che la gestione a distanza o altre organizzazioni esterne hanno contribuito al reclamo e al ricorso, il direttore o un suo delegato contatta queste organizzazioni e fornisce loro tutte le informazioni pertinenti.

Ogni reclamo e appello del cliente viene registrato. I registri sono tenuti dal responsabile della qualità/direttore. Quando ci sono copie di comunicazioni scritte, relazioni e altri documenti relativi a un reclamo e ricorso, questi record sono organizzati in un file e sono identificati con il reclamo e il numero del ricorso e con la registrazione delle corrispondenti azioni correttive. I registri delle indagini che riguardano la qualità del prodotto o altre caratteristiche di prova sono conservati dal responsabile tecnico. Sulla base dell'analisi del reclamo e del ricorso del cliente/altre parti, vengono prese le misure necessarie e al cliente viene risposto per chiudere il reclamo e il ricorso. Il responsabile della qualità identifica la necessità di adottare misure correttive per prevenire tali reclami e ricorsi in futuro e di conseguenza la persona interessata viene informata.