



## CUSTOMER SATISFACTION

## INDICE DELLA PROCEDURA

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA

**1. SCOPO**

Scopo di questa procedura è quello di definire le attività condotte da C.A.A.P., al fine di monitorare il giudizio espresso da parte dei clienti per poter migliorare le proprie performance ed il servizio erogato.

**2. APPLICABILITÀ**

Quanto descritto è applicabile a tutte le entità che forniscono un giudizio sulle prestazioni di C.A.A.P.

**3. RESPONSABILITÀ**

Le figure responsabili di quanto contenuto e descritto sono citate come funzione aziendali, la correlazione al nominativo di pertinenza è riconducibile a quanto contenuto nell'organigramma nominativo e negli altri organigrammi specifici citati nel Modello Organizzativo.

**4. PROCEDURA****4.1 Modello di rilevazione**

Il Gruppo per la Qualità dovrà elaborare, inizialmente, sulla base di un'autovalutazione delle attività e delle informazioni in suo possesso una lista di tutti gli attributi che si ritengono portatori di valore al cliente. Le modalità sono riportate nella SOP S-RSQ-08.

Spetta alla Direzione stabilire gli attributi ritenuti più significativi sui quali condurre le successive azioni e approvare il Documento definitivo.

Spetta al Responsabile del Sistema Qualità curarne la distribuzione a tutti i partecipanti del Gruppo per la Qualità al fine di raccogliere eventuali comunicazioni e commenti

La lista di distribuzione e il Documento originale saranno conservati nel raccogliore "Piano di Customer Satisfaction – periodo....."

Il Responsabile Sistema Qualità dovrà elaborare il modello M-RSQ-17-03, inserendo gli attributi nel questionario.

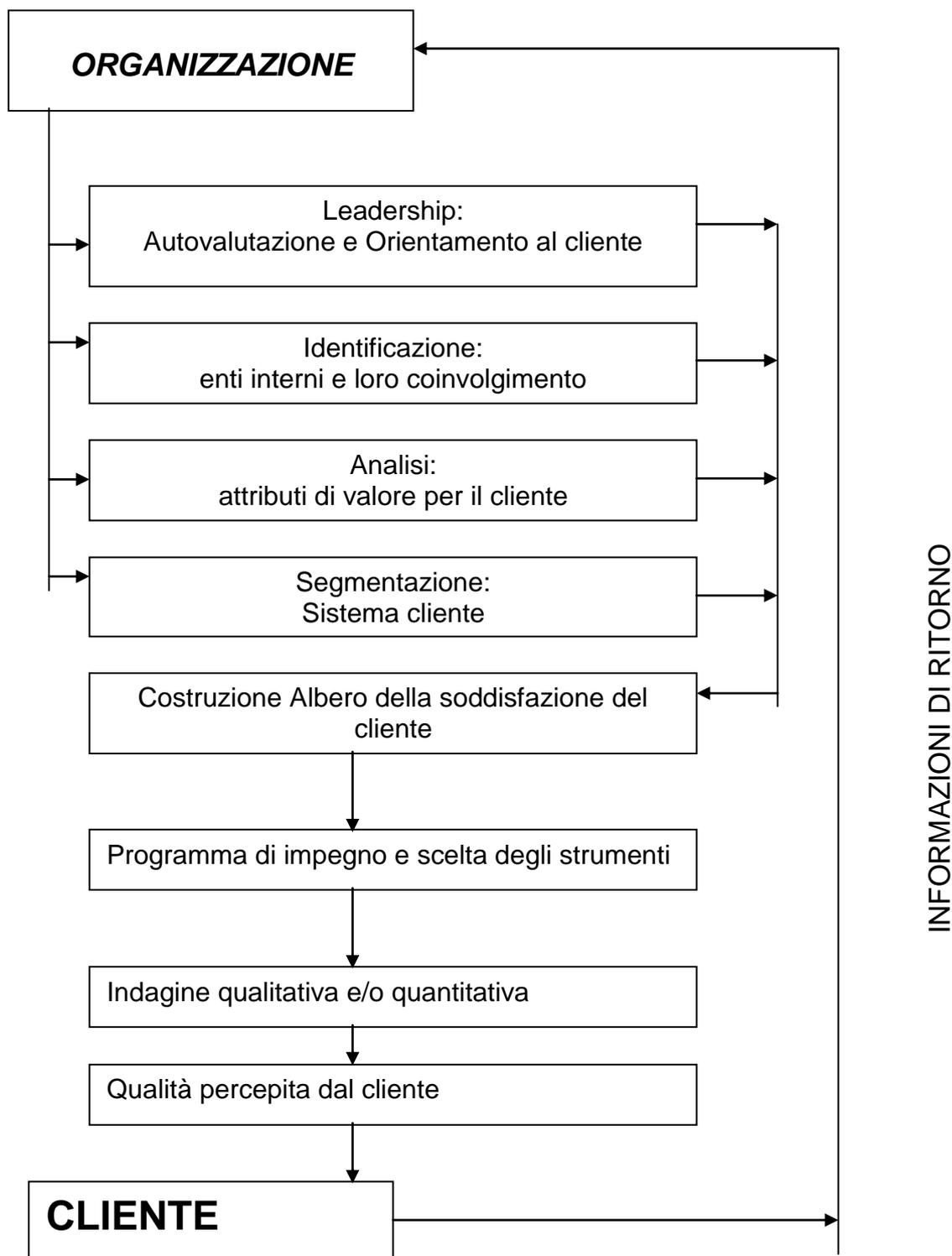
Il Gruppo per la Qualità dovrà definire il "Programma di Impegno", modulo M-RSQ-17-02, che la Direzione dovrà approvare apponendo la propria firma.



## CUSTOMER SATISFACTION

Spetta al Responsabile della Qualità la raccolta dei questionari di ritorno compilati e il trattamento dei dati utilizzando il modulo M-RSQ-17-04.

Il Modello di rilevazione può essere rappresentato dallo schema a blocchi:



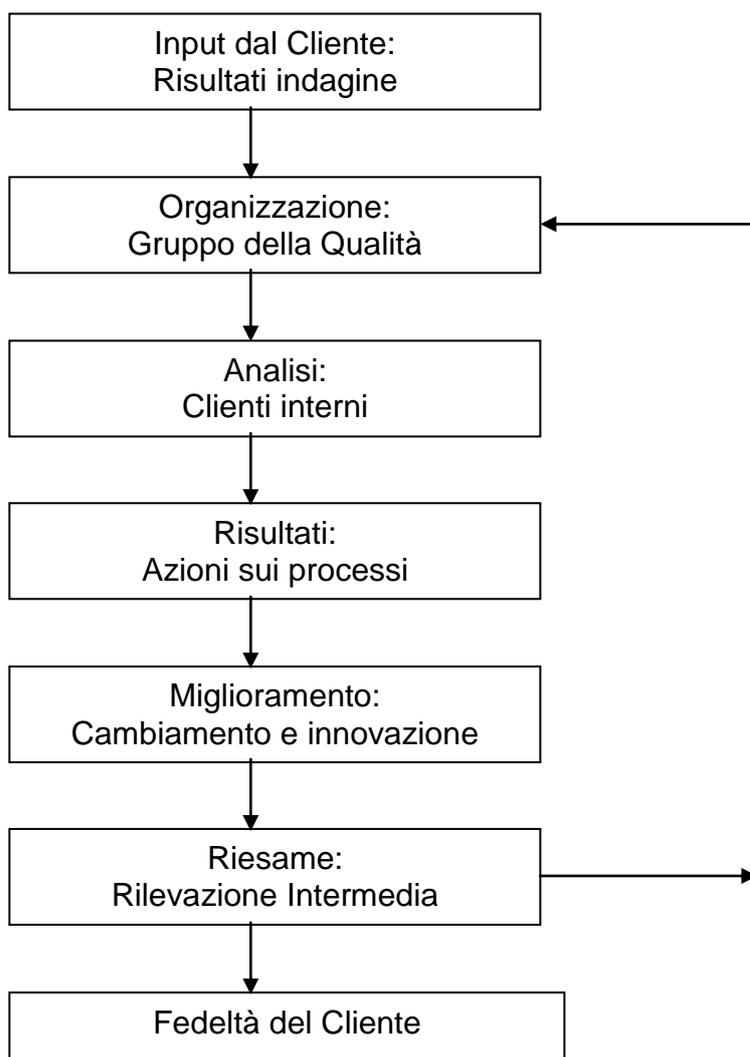


## CUSTOMER SATISFACTION

#### 4.2 Modello di realizzazione

L'obiettivo del Gruppo di Lavoro é quello di realizzare ciò che il Cliente ha comunicato.

Le fasi di tale attività sono riportate nello schema a blocchi



Durante le riunioni del Gruppo Qualità, verranno esaminati i seguenti temi:

- A) Stato delle azioni in base al programma di impegno
- B) Controllo e valutazione delle prestazioni dei modelli utilizzati attraverso l'analisi dei grafici e istogrammi prodotti.
- C) Adeguatezza delle risorse materiali ed umane in rapporto agli obiettivi fissati
- D) Comprensione dei dati di ritorno e cioè: 1) formulazione delle domande; 2) comprensione delle domande da parte del Cliente; 3) elaborazione delle risposte e considerazioni; 4) emissione e registrazione delle risposte.

**CUSTOMER SATISFACTION**

- E) Pianificazione delle azioni necessarie per il miglioramento dell'efficacia dei processi coinvolti.
- F) Individuazione delle esigenze di eseguire ulteriori misurazioni o misurazioni intermedie.
- G) Riesame complessivo e giudizio sull'efficacia degli strumenti di rilevazione.

I risultati del Riesame saranno dettagliati da parte di RSQ in un Verbale che indicherà le decisioni prese e potrà fare riferimento ad un "Piano di Miglioramento", ad eventuale Azione Correttiva o Preventiva.

**REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE**

Le registrazioni prodotte a riscontro dei "Riesami" effettuati viene riportata nei moduli:

- MOD-RSQ-17-01 "Convocazione del Riesame"
- MOD-RSQ-17-02 "Programma di Impegno"
- MOD-RSQ-17-03 "Questionario"
- MOD-RSQ-17-04 "Foglio di Rilevazione"

Saranno archiviate da RSQ nel "Dossier del Corso" a tempo indefinito.

- termine del documento -