



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 raccogliatore "Piano di Customer Satisfaction – periodo....."

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

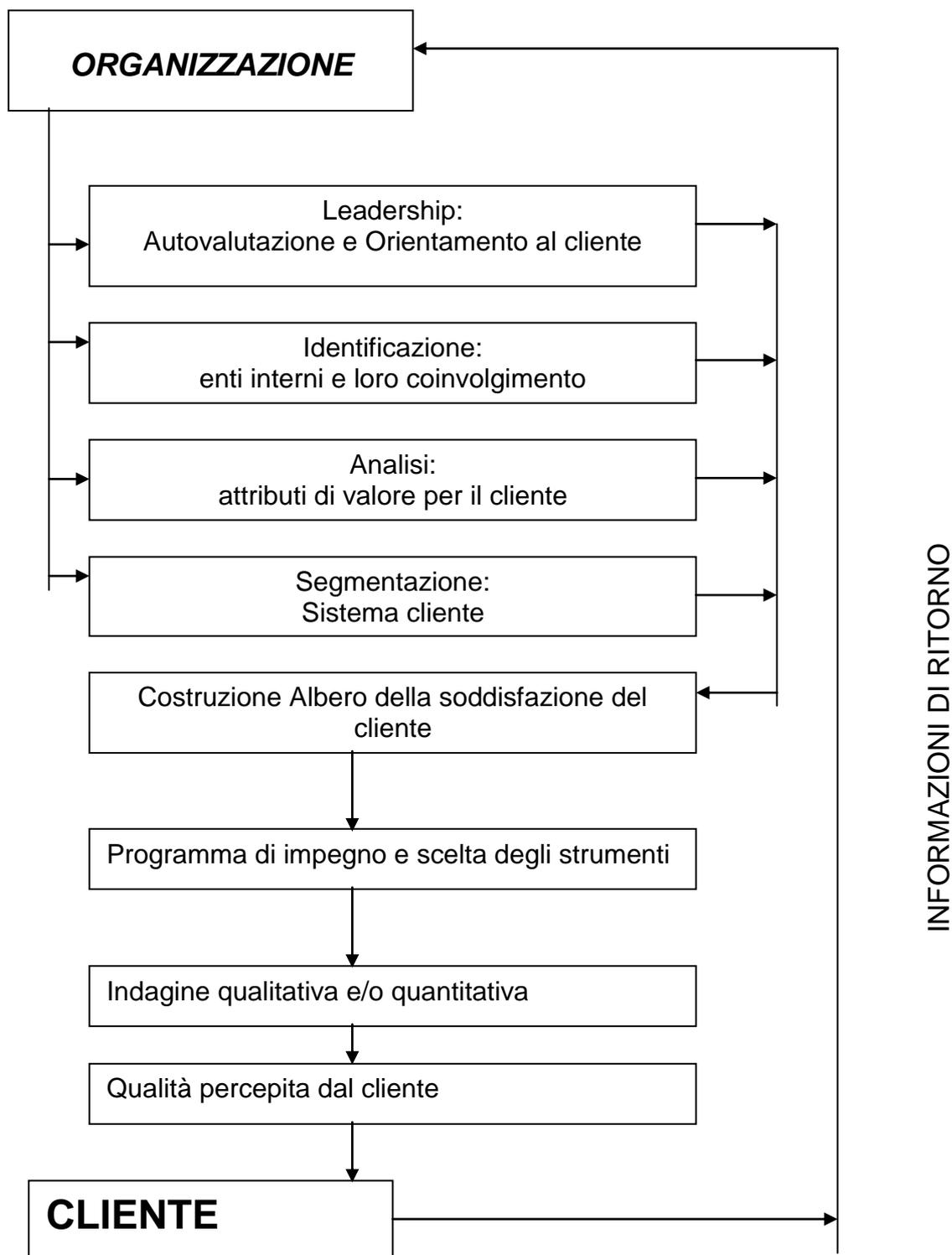
Il Gruppo per la Qualità dovrà definire il "Programma di Impegno", modulo M-RSQ-17-02, che la Direzione dovrà approvare apponendo la propria firma.



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:



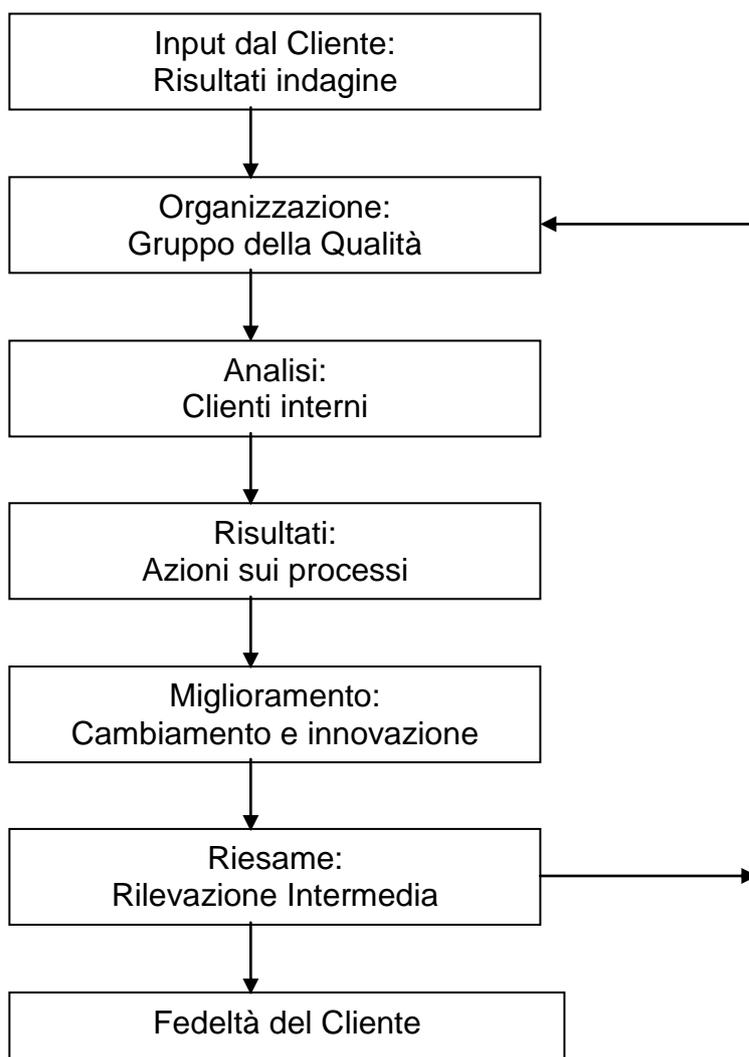


CUSTOMER SATISFACTION

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 -