

Informazioni sulla revisione – Revision information

Documento: 03GP07 Managing complaint and appeals customer satisfaction

Document: 03GP07 Managing complaint and appeals customer satisfaction

Rev.	Data – Date	Descrizione della revisione – Revision description	Approvato - Approval
00	2021-09-15	Prima emissione – First issuing	AM-2021-01
01	2022-07-29	Adeguamento alla nomenclatura e traduzione - Adaptation to the nomenclature and translation	AM-2022-01

SOMMARIO		TABLE OF CONTENTS	
1	SCOPO E CAMPO D’APPLICAZIONE	2	1 PURPOSE AND SCOPE
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2	2 REFERENCE DOCUMENTS
3	TERMINI E DEFINIZIONI	2	3 TERMS AND DEFINITIONS.....
4	CONSIDERAZIONI GENERALI DELL’ORGANISMO	2	5 GENERAL CONSIDERATIONS OF THE BODY
5	FONTI DEL RECLAMO E RISERVATEZZA	3	5 COMPLAINTS SOURCES AND CONFIDENTIALITY
6	GESTIONE DEL RECLAMO.....	3	6 COMPLAINTS MANAGEMENT.....
6.1	GENERALITÀ	3	6.1 GENERAL
6.2	GESTIONE OPERATIVA DEL RECLAMO	4	6.2 COMPLAINTS OPERATION MANAGEMENT
7	FONTI DEL RICORSO	5	7 APPEAL SOURCE
8	GESTIONE DEL RICORSO	5	8 APPEAL MANAGEMENT.....
9	CONTENZIOSI	6	9 LITIGATION.....
10	CONSIDERAZIONI SULLE INFORMAZIONI DI RITORNO DAL MERCATO - CUSTOMER SATISFACTION	6	10 MARKET FEEDBACK CONSIDERATIONS - CLIENT SATISFACTION
10.1	ACCESSIBILITÀ AL QUESTIONARIO	6	10.1 QUESTIONNAIRE ACCESSIBILITY
10.2	CARATTERISTICHE OGGETTO DELLA VALUTAZIONE	7	10.2 CHARACTERISTICS SUBJECT FOR EVALUATION

1 Scopo e campo d'applicazione

La presente procedura definisce i criteri e le modalità di gestione di Reclami e Ricorsi relativi all'operato dei settori tecnici di ECO. In particolare, riporta le modalità che devono essere seguite onde scongiurare una trattazione non adeguata dei contenuti degli stessi e delle risposte fornite in merito. Inoltre, riporta le modalità individuate per la valutazione della customer satisfaction, onde prevenire eventuali criticità nei rapporti con la clientela.

Quanto segue è adottato in ogni occasione cui si faccia riferimento a reclami, ricorsi e contenziosi, all'interno dei Regolamenti (RG) redatti dall'Organismo per definire le regole generali e contrattuali del rapporto con il cliente per ogni rispettiva attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotta, disponibili sul sito web www.ecocertifications.co.uk

2 Documenti di riferimento

- OOMQ_rev00_Quality Manual for product certification adottato dai settori per la certificazione di prodotto/servizio/processo.

3 Termini e definizioni

Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, da parte di qualsiasi persona o organizzazione a un organismo di valutazione della conformità, in relazione alle attività di tale organismo. È previsto che l'organismo risponda.

Ricorso: richiesta da parte della persona o dell'organizzazione che fornisce, o che è, oggetto di valutazione della conformità all'organismo di valutazione della conformità di riconsiderare la decisione presa in merito all'esito della valutazione stessa.

Contenzioso: processo attivato al fine di adire le vie legali per tutelare interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro o dalla gestione di un incarico o mansione affidati e da svolgere con il dovuto impegno.

Segreteria tecnica (ST): Addetto alla gestione dei rapporti con il cliente, con l'ispettore, all'archiviazione della documentazione di pratica, alla gestione delle attività nel Portale Unico.

4 Considerazioni generali dell'Organismo

ECO, conscia dell'importanza di una corretta gestione dei reclami dei ricorsi, si impegna a sensibilizzare il personale interno ed esterno affinché l'eventuale reclamo o ricorso e non venga percepito quale evento negativo, rivolto ad una o più persone, ma come opportunità per evidenziare eventuali carenze organizzative dell'Organismo e occasione per poter ripristinare il livello di soddisfazione compromesso, nei confronti di un cliente scontento. Tale eventualità, infatti, rappresenta il momento più idoneo per:

- ripristinare il livello di gradimento del Cliente;
- valutare eventuali carenze organizzative;
- apportare miglioramenti ai servizi offerti;
- cogliere eventuali nuove esigenze del Cliente;
- fidelizzare il Cliente;
- limitare i possibili danni derivabili da un Cliente scontento;
- evitare il Contenzioso.

ECO, tramite la presente procedura tende a motivare il personale interno ed esterno a qualsiasi livello, cercando di coinvolgerlo in una gestione congiunta affinché il reclamo e il ricorso siano risolti nel migliore dei modi, adottando comportamenti di apertura e di ascolto volti a favorire un dialogo costruttivo sia all'interno che verso l'esterno, onde evitare il verificarsi di una delle possibili seguenti situazioni:

1 Purpose and scope

This procedure defines the criteria and methods for managing complaints and appeals relating to the work of the technical sectors of ECO. In particular, it reports the procedures that must be followed in order to avoid an inadequate treatment of the contents of the same and of the answers provided in this regard. The methods identified for assessing customer satisfaction are also reported, in order to prevent any criticalities in relations with customers.

The following is adopted on every occasion to which reference is made to complaints, appeals and disputes, within the Regulations (GR) drawn up by the Body to define the general and contractual rules of the relationship with the customer for each inspection or assessment activity, conformity assessment or analysis conducted, available on the website www.ecocertifications.co.uk.

2 Reference documents

- OOMQ_rev00_Quality Manual for product certification adopted by ECO the departments for product/service/process certification.

3 Terms and definitions

Complaint: expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization to a conformity assessment body or an accreditation body, relating to the activities of that body, where a response is expected.

Appeal: request by the person or organization that provides, or that is, the object of conformity assessment to a conformity assessment body or an accreditation body for reconsideration by that body of a decision it has made relating to that object.

Litigation: process activated in order to take legal action to protect their own interests, deemed harmed by the work of the Body.

Responsibilities: commitment assumed or deriving from the conduct of a process, from the execution of a job or from the management of an assignment or task entrusted and to be carried out with due commitment.

Technical secretariat (back office): Person in charge of managing relations with the customer, with the inspector, filing the practice documentation, managing the activities in the Portale Unico system.

4 General considerations of the Body

ECO, aware of the importance of a correct management of complaints and appeals, undertakes to raise the awareness of internal and external personnel so that any complaint or appeal is not perceived as a negative event, addressed to one or more people, but as an opportunity to highlight any organizational shortcomings of the Body and an opportunity to restore the compromised level of satisfaction with a dissatisfied customer. This eventuality, in fact, represents the most suitable time for:

- restore the customer satisfaction level;
- evaluate any organizational shortcomings;
- improve the services offered;
- understand any customers' new needs;
- build customer loyalty;
- limit potential damages deriving from a dissatisfied client;
- avoid litigation.

ECO, through this procedure, intends to motivate internal and external personnel at any level, trying to involve them in joint management so that complaints and appeals are resolved in the best possible way, adopting open and listening behaviours aimed at encouraging constructive dialogue both internally and externally, in order to avoid the occurrence of one of the following possible situations:

- tentativi di eludere o non affrontare il reclamo e il ricorso
- percezione di “abbandono” da parte del personale
- gestione personale della risposta da parte dei soggetti coinvolti
- mancato coinvolgimento delle figure preposte a trattare le varie fasi del processo

Tutto ciò a sottolineare che per ECO la gestione dei reclami e ricorsi è un processo da affrontare unitariamente come Organismo, teso a consentire una crescita interna piuttosto che l'individuazione di un colpevole.

5 Fonti del Reclamo e Riservatezza

ECO, coerentemente alla propria politica per la qualità, ritiene di dover gestire i reclami provenienti da quei soggetti che possono avere un rapporto con l'azienda a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, accordi commerciali, stipula di convenzioni o semplicemente richieste d'informazione o d'offerta. Tali soggetti sono identificati come Fonti del reclamo e sono a seguito elencati:

- Clienti o potenziali Clienti;
- Utente finale inteso come cliente del cliente di ECO;
- Enti di Accreditamento;
- Ministeri competenti;
- Associazioni di categoria;
- Chiunque abbia interazioni con ECO e il suo personale.

Segnalazioni provenienti da fonti anonime non saranno presi in considerazione. Qualora il reclamo provenisse da fonti diverse dal cliente l'Organismo si impegna a trattarne le informazioni come riservate non producendo alcuna informativa al cliente stesso. Per tale motivo quanto riportato nei paragrafi seguenti deve intendersi come rivolto esclusivamente al soggetto reclamante, nei confronti del quale ECO si impegna a procedere come descritto. L'impegno alla riservatezza decade ove l'Organismo dovesse essere obbligato per legge a fornire eventuale informativa alle autorità competenti.

Si precisa inoltre che il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi è soggetto a valutazione da parte degli Enti di Accreditamento o concessionari dei riconoscimenti ottenuti dall'Organismo e che in occasione degli audit periodici svolti dagli stessi, quanto registrato per la gestione di reclami, può essere oggetto di riesame da parte del personale di tali Enti.

6 Gestione del Reclamo

6.1 Generalità

ECO prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta.

Preventivamente ad ogni altra fase del processo di gestione dei Reclami e Ricorsi, ECO verifica che le informazioni oggetto del Reclamo/Ricorso si riferiscano ad attività di valutazione della conformità o ad oggetti ad esse riferibili, per i quali ECO possa ritenersi responsabile. Solo in caso affermativo l'Organismo provvederà con quanto indicato ai paragrafi seguenti mentre in tutti gli altri casi ECO invierà al reclamante esclusivamente un'informativa sulla propria estraneità all'oggetto del reclamo. Per tutti i reclami ricevuti e ascrivibili ad ECO, l'Organismo provvede a confermare a mezzo e-mail il ricevimento al reclamante (entro 10 giorni lavorativi successivi al ricevimento).

ECO prevede di fornire dettagliata risposta ai reclami e ai ricorsi risultati fondati entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla data di recepimento degli stessi. Qualora per motivi di approfondimento o indipendenti dalla volontà dell'Organismo, sia necessaria una proroga dei termini, l'Organismo provvederà ad inviare opportuna comunicazione in merito. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, ECO fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

- attempts to evade or fail to address the complaint and the appeal
- the perception of “abandonment” by the personnel
- personal management of the response by the parties involved
- lack of involvement of the figures responsible for dealing with the various stages of the process

All this to underline that, for ECO, the management of complaints and appeals is a process to be dealt with as a whole as a body, aimed at allowing internal growth rather than the identification of a culprit.

5 Complaints Sources and Confidentiality

Consistently with the provisions of its quality policy, ECO believes it must manage complaints from those subjects who may have a relationship with the company for any reason, deriving from the signing of contracts, commercial agreements, stipulation of conventions or, simply, information or offer requests. These subjects are identified as sources of the complaint and are listed below

- Customers or potential ones;
- End user intended as a customer of the ECO's customer;
- Accreditation Bodies;
- Ministries in charge;
- Professional associations;
- Anyone who has interactions with ECO and its personnel.

Reports from anonymous sources will not be considered. If the complaint comes from sources other than the customer, the Body commits to treating the information as confidential by not producing any information to the customer. For this reason, what is reported in the following paragraphs must be understood as addressed exclusively to the complainant, against whom ECO undertakes to proceed as described. The commitment to confidentiality lapses if the Body is required by law to provide any information to the competent authorities.

It is also specified that the complaints and appeals management process is subject to evaluation by the Accreditation Bodies or concessionaires of the recognitions obtained by the Body and that, on the occasion of the periodic audits carried out by the same, what is recorded for the management of complaints may be subject to review by the staff of these bodies.

6 Complaints Management

6.1 General

ECO takes into account all complaints received in writing from customers or other interested parties. Any verbal or telephone complaints are taken into account, provided they are not anonymous and that they are followed, however, by a written notice.

Prior to any other phase of the Complaints and Appeals management process, ECO verifies that the information subject to the Complaint/Appeal refers to conformity assessment activities or objects related to them, for which ECO can be held responsible. If so, the Body will proceed with what is indicated in the following paragraphs, while, in all other cases, ECO will only send an information on its extraneousness to the subject of the complaint to the complainant. For all complaints received and attributable to ECO, the Body shall confirm by e-mail the receipt to the complainant within 10 working days.

ECO expects to provide detailed responses to well-founded complaints and appeals no later than sixty (60) days from the date of their acknowledgment. If for in-depth reasons or independent of the will of the Body, an extension of the terms is necessary, the Body will send appropriate communication on the matter. Upon written request by the complainant, ECO provides reports on the progress of the management of the complaint.

6.2 Gestione operativa del Reclamo

La persona che rileva una comunicazione identificabile come reclamo provvede a protocollarne la ricezione e contestualmente informa il Responsabile del Settore, il quale coinvolge il Direttore Generale e il Responsabile Qualità.

I coinvolgimenti delle figure indicate avvengono in via informale (e-mail o con breve incontro fra gli stessi).

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo non coinvolga direttamente attività condotte da ECO, il Responsabile di settore provvede ad inviare al mittente una comunicazione protocollata nella quale dettaglia l'estraneità dell'Organismo alla vicenda indicata, informando il Direttore Generale e fornendo copia della stessa al Responsabile Qualità per archivio. In tal caso la comunicazione non è valutata come reclamo ed il processo ha termine.

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo coinvolga direttamente attività condotte da ECO, il Responsabile Qualità identifica e registra la comunicazione in apposito registro. Il Direttore Generale unitamente al Responsabile di Settore, provvedono a selezionare una persona, non coinvolta dalle attività oggetto del reclamo e competente per l'ambito tecnico, a supporto il Responsabile Qualità nell'analisi delle attività oggetto di reclamo.

Le comunicazioni e gli incarichi sono effettuati a mezzo e-mail. Il responsabile di settore provvede ad inviare al reclamante una comunicazione protocollata per informarlo del ricevimento del reclamo entro le tempistiche definite dall'Organismo.

L'analisi condotta dal Responsabile Qualità e dall'Esperto Tecnico è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere alla relativa trattazione. Le attività sono svolte con la collaborazione del Responsabile del Settore. Al termine del riesame, che coinvolge sia aspetti tecnici sia procedurali, il Responsabile Qualità redige un rapporto per il Direttore Generale il quale, sulla base di quanto ottenuto, produce una comunicazione protocollata al reclamante indicando l'esito del riesame informandone il Responsabile di Settore ed eventualmente l'ufficio legale.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, il Direttore Generale informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato e con specifico riferimento alle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotte, si applicano le seguenti modalità gestionali:

- a) Per quanto concerne i reclami afferenti attività non tecniche, quali ad esempio errori riconducibili ad aspetti redazionali, si procede alla revisione della documentazione secondo le regole poste dal sistema di gestione e si procede a sensibilizzare il personale sull'importanza delle verifiche documentali prima dell'emissione delle stesse. Tali attività sono condotte sotto la responsabilità del Responsabile del Settore.
- b) Ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato tecnico di ECO vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini e, se richiesto ed applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle misure necessarie intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante e ripristinare il livello di fiducia nell'operato dell'Organismo. Una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo si procede all'adozione delle necessarie azioni correttive e al riesame delle altre attività eventualmente coinvolte, estendendo ad esse quanto definito nelle azioni correttive.

6.2 Complaints operation management

The person who detects a communication identifiable as a complaint logs its receipt and at the same time informs the Head of Department, who involves the General Manager and the Quality Manager.

The involvement of the figures indicated takes place informally (e-mail or with a brief meeting between them).

If the subject of the complaint does not directly involve activities carried out by ECO, the Head of Department sends a registered communication to the sender detailing the non-involvement of the Body from the matter indicated, informing the General Manager, and providing copy of the same to the Quality Manager for filing. In this case, the communication is not considered as a complaint and the process ends.

If the subject of the complaint directly involves activities carried out by ECO, the Quality Manager identifies and records the communication in the appropriate register. The General Manager together with the Head of Department, select a person, not involved in the activities covered by the complaint and competent for the technical field, to support the Quality Manager in analysing the activities covered by the complaint.

Communications and assignments are made by e-mail. The Head of Department sends a registered communication to inform the complainant of the acceptance of the complaint within the deadlines defined by the Body.

The analysis conducted by the Quality Manager and the Technical Expert is aimed at ensuring that all the necessary information is available to assess the validity of the complaint and to proceed with its handling. The activities are carried out with the collaboration of the Head of the Department. At the end of the review, which involves both technical and procedural aspects, the Quality Manager draws up a report for the General Manager who, on the basis of the results obtained, produces a registered communication to the complainant indicating the outcome of the review, informing the Head of the Department and possibly the legal department.

If the complaint proves to be unfounded, the General Manager informs the complainant in writing explaining the reasons for which the complaint is considered unfounded.

In the case of a well-founded complaint and with specific reference to the inspection or assessment, conformity assessment or analysis carried out, the following management methods apply:

- a) Regarding complaints relating to non-technical activities, such as errors attributable to editorial aspects, the documentation is reviewed according to the rules set by the management system and personnel is made aware of the importance of document checks before of the issue of the same. These activities are conducted under the responsibility of the Head of the Department.
- b) If the complaint refers directly to the technical work of ECO, the facts described and the relevant documentary evidence are analysed, as well as any shortcomings of the activity carried out on a technical, procedural and ethical level. First of all, on the basis of the results of these investigations and, if required and applicable, ECO proceeds to adopt the necessary measures aimed at removing, if possible, or in any case minimizing the negative consequences for the complainant and restoring the level of confidence in the work of the Body. Once the causes of the deficiencies at the origin of the complaint have been identified, the necessary corrective actions are taken and any other activities involved are reviewed, extending to them what is defined in the corrective actions.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato e non coinvolto dalle attività oggetto del reclamo. Il Responsabile Qualità verifica il rapporto di chiusura del reclamo redatto dal Responsabile del Settore e sottopone al Direttore Generale eventuali ulteriori proposte da azioni correttive o preventive da attuarsi.

Eventuali ulteriori dettagli nella risoluzione dei reclami sono forniti nei paragrafi dei rispettivi MQ adottati dai singoli settori.

Il Responsabile Qualità informa l'Alta Direzione in merito ai reclami ricevuti e all'esito dei relativi trattamenti periodicamente. Questi vengono inoltre riassunti nel documento interno di riesame della direzione.

7 Fonti del Ricorso

Generalmente la fonte del ricorso è identificabile esclusivamente nel Cliente (o in un suo rappresentante) in quanto le decisioni prese dall'Organismo al termine delle attività condotte, difficilmente coinvolgono parti terze. Il Ricorso è infatti un'azione solitamente intrapresa immediatamente dopo la ricezione del documento attestante la decisione formulata dall'Organismo a seguito dell'attività tecnica condotta e viene intrapreso direttamente dal destinatario della documentazione o da un suo rappresentante.

8 Gestione del Ricorso

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. o PEC entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto (decisione) contro cui si ricorre.

ECO conferma a mezzo e-mail, entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. La gestione dei ricorsi viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente par. 6.1, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile del Settore interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità ed eventualmente dell'ufficio legale.

Tale gestione deve garantire che:

- vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti;
- tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate;
- vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore Generale, dal delegato dell'Ufficio legale di ECO ed eventualmente dal Responsabile del Settore coinvolto dalle attività oggetto del reclamo. Il Responsabile Qualità presenzia alla riunione.

The procedures referred to in points a) and b) are conducted by personnel specifically appointed and not involved in the activities that are the subject of the complaint. The Quality Manager checks the complaint closing report drawn up by the Head Of Department and submits to the General Manager any further proposals for corrective or preventive actions to be implemented.

Any further details in the resolution of complaints are provided in the paragraphs of the respective QMs adopted by the individual sectors.

The Quality Manager informs Top Management about the complaints received and the outcome of the related processing periodically. These are also summarized in the internal management review document.

7 Appeal source

Generally, the source of the appeal can only be identified in the Customer (or in its representative) as the decisions taken by the Body at the end of the activities carried out hardly involve third parties. The Appeal is in fact an action usually taken immediately after receipt of the document certifying the decision made by the Body, following the technical activity conducted, and is undertaken directly by the recipient of the documentation or by its representative.

8 Appeal Management

Appeals against decisions taken or acts carried out by the Body are managed in accordance with the terms set out below, but do not suspend the validity of such acts until the conclusion of the related discussion. Appeals must be submitted by registered letter with return receipt or certified e-mail within 15 (fifteen) working days of the notice (decision) against which it is appealed.

ECO confirms by e-mail, within the following 10 (ten) working days, the receipt and taking charge of the appeal, simultaneously communicating the name(s) of the persons entrusted with the examination of the appeal, and also undertaking to provide the appellant, upon request by the same, with information on the progress of the management of the appeal.

The management of appeals is conducted, with due distinctions, with procedures like those adopted for the management of complaints referred to in the previous par. 6.1, starting with an initial examination of its validity and admissibility, by the Head of the Department concerned, provided that he is not involved in the appeal itself, with the assistance of the Quality Manager and possibly the legal department.

This management ensure that:

- any previous similar cases are duly taken into account;
- all management phases are properly recorded;
- all applicable corrections and corrective actions are defined and proposed.

The final decisions are formulated, reviewed, and approved by a Commission composed of the Chairman of the Board of Directors, the General Manager, the delegate of the ECO Legal Department and possibly the Head of the Sector involved in the activities covered by the complaint. The Quality Manager attends the meeting.

ECO provvede alla chiusura del Ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. a firma del Presidente del Consiglio di Amministrazione o a mezzo PEC entro un periodo massimo di 3 (tre) mesi. Tale lasso temporale può sembrare eccessivo, ma occorre considerare che in alcuni casi la verifica delle evidenze che hanno condotto all'espressione di un giudizio o determinato una decisione o un atto compiuto dall'Organismo, può richiedere la ripetizione di fasi del processo di valutazione che coinvolgono non solo ECO ma anche i fornitori qualificati dall'Organismo.

Si ricorda che, in caso di ricorsi relativi ad attività di certificazione secondo The Supply of Machinery (Safety) Regulations 2008 S.I. 1597 as amended, il ricorso può essere fatto al Segretario di Stato, come previsto nel regolamento stesso – rif. Schedule 4, Regulation 18(7) .

9 Contenziosi

Qualora a fronte di un reclamo o di un ricorso, il Cliente non ritenga soddisfacenti le azioni intraprese da ECO e decida di procedere per vie legali, ECO tratterà la controversia nelle sedi opportune, secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia delle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità o di analisi condotte la tematica verrà trattata, esclusivamente, ai sensi della legge britannica, così come riportato nei Regolamenti Generali sottoscritti dai clienti e pubblicati, sul sito web di ECO. In tali situazioni è il Legale Rappresentante (Amministratore Delegato o il Presidente del Consiglio di Amministrazione) a rappresentare l'Organismo e a definire le strategie operative coinvolgendo i legali dell'Organismo.

10 Considerazioni sulle informazioni di ritorno dal mercato - Customer Satisfaction

10.1 Accessibilità al questionario

Se da un lato l'analisi dei reclami e dei ricorsi pervenuti, consente un primo monitoraggio del livello di efficienza dei servizi resi da ECO, l'impiego di questionari di valutazione della qualità percepita dalla clientela, rappresenta uno strumento di indagine preventiva che consente di ottenere informazioni utili al miglioramento, evidenziando gli aspetti percepiti come meno performanti anche se non necessariamente negativi.

Il questionario di gradimento è disponibile come link sul sito web di ECO <https://www.ecocertifications.co.uk>, nella stessa pagina relativa alla presentazione di reclami, ricorsi o eventuali altre segnalazioni.

Il link diretto è inviato al cliente unitamente alla documentazione di presentazione dei risultati, per consentire l'espressione di giudizio sulla prestazione fornita dall'Organismo. Quando ciò non è possibile il questionario è inviato contestualmente alla fattura o in maniera massiva alla clientela mediante l'uso di "mailing lists". L'invio del link o dei questionari è responsabilità delle ST.

Il questionario on line viene compilato fornendo un indirizzo e-mail valido e indicando il settore di interesse (es. Macchine, Rumore, ecc.), si prosegue poi con l'inserimento dei giudizi richiesti, con un punteggio da 1 (valutazione peggiore) a 4 (valutazione migliore).

I risultati sono suddivisi per settore e per percentuale ottenuta da ogni singola risposta.

L'ultima pagina permette di inserire eventuali note che saranno poi sottoposte al Responsabile del Settore.

Il questionario cartaceo può essere restituito anche in forma anonima, è possibile esprimere un giudizio in merito agli aspetti inerenti al rapporto tra cliente e Organismo.

ECO closes the Appeal and notifies the appellant of its outcome by registered letter with return receipt signed by the Chairman of the Board of Directors or by certified email within a maximum period of 3 (three) months. This period of time may seem excessive, but it must be considered that, in some cases, the check of the evidence that led to the expression of a judgment or determined a decision or an act carried out by the Body, may require the repetition of phases of the evaluation involving not only ECO but also suppliers qualified by the Body.

Please note that, in the event of appeals relating to certification activities according to The Supply of Machinery (Safety) Regulations 2008 S.I. 1597 as amended, the appeal can be made to the Secretary of State, as provided for in the Regulation itself – ref. Schedule 4, Regulation 18 (7).

9 Litigation

If in the face of a complaint or an appeal, the Customer does not consider the actions taken by ECO satisfactory and decides to proceed by legal means, ECO will handle the dispute in the appropriate places, according to the methods and times provided for by the laws in force. As reported in the General Regulations signed by the customers and published, on the ECO website, the issue will be dealt with exclusively under UK law for any litigation that may arise regarding the interpretation, implementation, execution, validity and effectiveness of the inspection or assessment, conformity assessment or analysis activities conducted. In such situations, it is the Legal Representative (Chief Executive Officer or the Chairman of the Board of Directors) who represents the Body and defines the operational strategies involving the Body's lawyers.

10 Market feedback considerations - Customer Satisfaction

10.1 Questionnaire accessibility

While, on the one hand, the analysis of complaints and appeals received allows for an initial monitoring of the level of efficiency of ECO services, on the other hand the use of questionnaires for assessing the quality perceived by customers, represents a preventive investigation tool, which allows you to obtain useful information for improvement, highlighting the aspects perceived as less performing even if not necessarily negative.

The customer satisfaction is available as a link on the ECO website <https://www.ecocertifications.co.uk>, on the same page relating to the submission of complaints, appeals or any other reports.

The direct link is sent to the customer together with the documentation presenting the results, to allow the expression of an opinion on the individual service provided by the Body. When this is not possible, the questionnaire is sent together with the invoice or massively to customers by "mailing lists". The ST is responsible for sending the link or questionnaires.

The online questionnaire is completed by providing a valid e-mail address and indicating the sector of interest (eg. Machinery, Noise, etc.), and then continues with the required evaluation, with a score from 1 (worst evaluation) to 4 (best rating).

The results are divided by sector and by percentage obtained from each single answer.

The last page allows the customer to enter any notes that will be submitted to the Head of the Department.

The paper questionnaire can also be returned anonymously, it is possible to express an opinion on the aspects inherent to the relationship between the customer and the Body.

Qualora la numerosità delle risposte ottenute non dovesse fornire un campione rappresentativo sia in termini percentuali che in termini assoluti, la Direzione dell'Organismo potrà valutare a propria discrezione l'accesso ad altri canali di consultazione della clientela, quali per esempio l'intervista telefonica, condotta da personale interno o in alternativa da fornitori esterni incaricati.

10.2 Caratteristiche oggetto della valutazione

Il questionario contiene domande diversificate, le cui risposte consentono di avere un'indicazione della soddisfazione dei clienti in relazione ai singoli aspetti dei servizi forniti da ECO. L'analisi delle risposte permette di avere sia informazioni utili al miglioramento dei processi, sia sulla qualità globale dei servizi forniti.

Aspetti oggetto di valutazione:

Caratteristiche commerciali

- Disponibilità del referente commerciale
- Chiarezza della documentazione contrattuale
- Costo del servizio rispetto al mercato

Caratteristiche del servizio

- Rispetto delle tempistiche concordate
- Comportamento assunto dal personale tecnico in sede di verifica
- Chiarezza del documento di presentazione dei risultati

Caratteristiche generali

- Comunicazioni con il settore ECO di riferimento
- Facilità nel contattare un referente per le attività di interesse
- Disponibilità del personale a fornire chiarimenti

Il questionario on-line è tenuto sotto controllo dal Responsabile Qualità che periodicamente fornisce i grafici di riepilogo ai Responsabili di Settore.

Gli esiti sono inoltre oggetto di riesame periodico da parte dell'Alta Direzione.

Le domande poste, sono motivate dalla necessità di coprire aspetti riferibili ad una serie di servizi che, se pur riconducibili alla certificazione di prodotto e a servizi di ispezione, risultano molto variegati in relazione all'oggetto e alle specifiche modalità di conduzione degli stessi. Per questo motivo sono state scelte domande a carattere generale che potessero rispecchiare l'andamento di fasi processuali comuni a tutti i servizi. Inoltre, il grado di valutazione è stato definito in 4 valori per scongiurare l'espressione di un giudizio mediano, forzando l'interlocutore a esprimere un giudizio positivo o negativo.

If the number of responses obtained does not provide a representative sample both in percentage terms and in absolute terms, the Management of the Body may decide to evaluate, at its discretion, access to other channels to find the opinion of customers, such as for example telephone interviews, conducted by internal staff or alternatively by appointed external suppliers.

10.2 Characteristics subject for evaluation

The questionnaire contains diversified questions, the answers of which allow the customer to have an indication of customer satisfaction in relation to the individual aspects of the services provided by ECO. The analysis of the responses allows you to have both useful information for improving processes, and on the overall quality of the services provided.

Aspects subject to evaluation:

Commercial features

- Availability of sales representative
- Clarity of the contractual documentation
- Service costs compared to the market

Service features

- Compliance with the agreed deadlines
- Behavior of the technical personnel during the assessment
- Clarity of the document presenting the results

General features

- Communications with the reference ECO sector
- Ease of contacting a contact person for the activities of interest
- Personnel willingness to provide clarifications

The on-line questionnaire is monitored by the Quality Manager who periodically provides summary graphs to the Head of the Department.

The results are also subject to periodic review by Top Management.

The questions asked are motivated by the need to cover aspects related to a series of services which, although attributable to product certification and inspection services, are very varied in relation to the object and the specific methods of conducting the same. For this reason, general questions were chosen, which could reflect the progress of the procedural stages common to all services. In addition, the degree of evaluation has been defined in 4 values to avoid the expression of a median judgment, forcing the interlocutor to express a positive or negative opinion.