

REGOLAMENTO DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT (CSM)

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
0	NUOVA EMISSIONE	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
1	Revisione per ISO 17020:2012	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB

- 1) Generalità
- 2) Scopo
- 3) Terminologia
- 4) Riferimenti NORMATIVI
- 5) Procedura di rilevazione
  - 5.1 Attività
  - 5.2 Ricezione, registrazione e riesame della richiesta di offerta
  - 5.3 Elaborazione e registrazione dell'offerta
  - 5.4 Acquisizione dell'ordine e verifica del contratto
  - 5.5 Pianificazione del servizio
  - 5.6 Identificazione del personale/partner ed assegnazione dell'incarico
  - 5.7 Identificazione dei criteri di campionamento
  - 5.8 Svolgimento e controllo del processo
  - 5.9 Redazione, verifica ed approvazione della documentazione finale
  - 5.10 Fatturazione e chiusura della commessa.
- 6) Modifiche delle condizioni contrattuali

## 1. GENERALITA'

Il presente documento descrive le regole e le responsabilità relative all'iter di rilevazione del livello di soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction Measurement).

Alla procedura di seguito riportata deve attenersi tutto il personale operante a vario titolo per conto di IQM srl nel corso della gestione della commessa.

## 2. SCOPO

Fornire le regole per la rilevazione del livello di soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction Measurement), sinteticamente indicata come CSM, a fronte di:

- disciplinari e/o specifiche definite dal Cliente,
- proposta specifica da parte di IQM Ispezioni, accettata dal Cliente.

La procedura definisce le regole necessarie per individuare/definire:

- **L'ambito dell'indagine**
- **Il metodo dell'indagine:**
  - Interviste Face to face (intervistatore-cliente)
  - Interviste telefoniche a mezzo CATI (metodo guidato di intervista telefonica al cliente)
  - Autocompilazione di un questionario da parte del cliente
- **Il campione**
- **La tipologia delle domande o metrica**
- **L'elaborazione dei dati**
- **La presentazione dei risultati**

## 3. TERMINOLOGIA

Oltre ai termini definiti dalla UNI EN 11098: Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo, si definiscono i seguenti termini e/o acronimi specifici:

Termine	Descrizione e significato
CSM	Customer Satisfaction Measurement
Disciplinare o specifica del Cliente	Documento che definisce gli elementi da verificare durante la effettuazione della CSM; può basarsi integralmente o parzialmente su norme e/o su regolamenti tecnici.
Manuale Qualità IQM	Manuale di gestione del Sistema Qualità IQM, ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
Procedura	Specifiche operative IQM per lo svolgimento di un servizio
Regolamento	Regole e responsabilità IQM per lo svolgimento di un servizio

#### 4. RIFERIMENTI NORMATIVI

I documenti sotto riportati costituiscono l'insieme dei riferimenti normativi assunti come base per l'elaborazione del presente regolamento.

<b>Norma/Documento</b>	<b>Descrizione</b>
UNI 11098:2003	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
UNI EN ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità
PG 19	Gestione delle offerte

#### 5. PROCEDURA DI RILEVAZIONE

##### 5.1 ATTIVITÀ

Il flusso operativo di una commessa tipo per le attività di rilevazione della Customer è articolato in accordo alle seguenti fasi:

- ricezione, registrazione e riesame della richiesta di offerta;
- elaborazione dell'offerta e sua registrazione;
- acquisizione dell'ordine e verifica del contratto;
- pianificazione del servizio;
- identificazione del personale/partner ed assegnazione dell'incarico;
- identificazione del metodo e dei criteri di rilevazione;
- svolgimento e controllo del processo;
- redazione, verifica ed approvazione della documentazione relativa ai risultati;
- emissione dei rapporti di CSM.
- fatturazione e chiusura della commessa.

Nel caso di attività svolta a seguito di aggiudicazione tramite gara, le attività e le modalità di svolgimento vengono allineate a quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto e/o dal capitolato tecnico di gara, fermi restando gli adempimenti richiesti dalla normativa di riferimento.

##### 5.2 RICEZIONE, REGISTRAZIONE E RIESAME DELLA RICHIESTA DI OFFERTA

Le richieste di offerta per le attività di IQM possono provenire da tutte le parti interessate: società private, pubbliche amministrazioni ed enti locali, associazioni di categoria, ecc.

La documentazione di richiesta di offerta viene analizzata da IQM al fine di valutarne la fattibilità e la congruenza. Se necessario, viene richiesta al committente ulteriore documentazione/informazioni a supporto della successiva elaborazione dell'offerta.

### 5.3 ELABORAZIONE E REGISTRAZIONE DELL'OFFERTA

Sulla base delle indicazioni scaturite dall'esame della richiesta di offerta, IQM elabora un'offerta mirata alle necessità del Committente.

In particolare in questa fase sono definite:

- la documentazione tecnica di riferimento;
- le competenze tecniche necessarie;
- la disponibilità delle risorse da utilizzare nel periodo previsto.

La definizione della parte economica dell'offerta è correlata all'analisi dei costi, secondo quanto stabilito dalla Procedura PG 19-Gestione delle offerte.

Tutte le offerte riportano gli impegni e le responsabilità di IQM in riferimento alla eventuale necessità di messa a disposizione degli strumenti e attrezzature da parte del Committente.

### 5.4 ACQUISIZIONE DELL'ORDINE E VERIFICA DEL CONTRATTO

L'accettazione dell'offerta da parte di un Committente può avvenire solo in forma scritta anche come accettazione formale dell'offerta o sottoscrizione da parte del Committente di un contratto o di una convenzione.

La conferma dell'ordine può non essere inviata, qualora il Committente firmi per accettazione l'offerta o quando il Committente risponda per iscritto dichiarando l'accettazione integrale delle condizioni di offerta.

### 5.5 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

IQM, a seguito della conferma d'ordine, provvede a:

- Identificare il personale e/o Partner al quale fare svolgere l'incarico
- Definire il periodo/data entro la quale il servizio deve essere fornito
- Elencare i tutti i documenti applicabili in relazione ai servizi da svolgere (allegati quando necessario);
- Elencare i documenti da emettere nel corso ed al termine dell'attività con relative tempistiche di emissione
- Fornire informazioni supplementari di qualsivoglia natura (allegati tecnici)

### 5.6 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE/PARTNER ED ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO

IQM è responsabile dell'individuazione del personale/del Partner adeguatamente qualificato cui affidare lo svolgimento dei servizi richiesti dal Committente.

Qualora fosse necessario affidare lo svolgimento di alcune fasi del servizio richiesto a risorse e/o società esterne IQM assicura che in nessun caso venga assegnata un'attività ad una risorsa/Partner non in possesso dei requisiti di competenza necessari.

Con il Partner, come con il collaboratore esterno, viene sottoscritto un regolare incarico che definisce in modo puntuale:

- attività da svolgere;
- modalità/tecniche di effettuazione;
- tempi di esecuzione;
- norme e/o regole da rispettare nell'esecuzione;

- risultati da produrre e modalità di consegna.

#### 5.7 IDENTIFICAZIONE DEI CRITERI DI CAMPIONAMENTO E DELLE FREQUENZE DI CONTROLLO

I criteri di campionamento inerenti i fattori/elementi oggetto di indagine, devono essere oggetto di accordo scritto con il Committente e preferibilmente basati su normative tecniche ufficiali e/o su disciplinari/regolamenti del Committente.

In base alle modalità contrattualmente definite, IQM effettua una specifica pianificazione delle attività che consenta di rilevare gli elementi, i fattori ed i servizi anche con diverse condizioni (atmosferiche, di visibilità e di traffico, di orario, stagionalità, ecc..) Tale pianificazione deve consentire di soddisfare i requisiti minimi di campionamento definiti nell'offerta.

#### 5.8 SVOLGIMENTO E CONTROLLO DEL PROCESSO

L'attività ispettiva viene svolta dalle risorse individuate in accordo a quanto previsto dal contratto, dalle procedure, dalle normative di riferimento e dalle prescrizioni previste nei documenti:

- Istruzioni / specifiche di commessa, ove necessarie
- Documentazione e/o disciplinare tecnico approvati o forniti dal Cliente/Committente

Il personale/partner incaricato dell'indagine registra le eventuali osservazioni/segnalazioni relative alla rilevazione nelle sue differenti fasi ed ha la responsabilità di informare in tempo reale IQM di eventuali anomalie riscontrate.

A rilevazione ultimata, il personale/partner provvede alla compilazione dei documenti richiesti e trasmette i risultati così come previsto dall'incarico e/o contratto e dalle Istruzioni di riferimento.

#### 5.9 REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI RILEVAZIONE

5.9.1 I documenti di registrazione delle attività, che sono essenzialmente le schede di indagine (cartacee e/o informatiche), sono sottoposte ai seguenti controlli da parte del RC:

- controllo al 100% della congruenza e della completezza delle rilevazioni effettuate direttamente, con le specifiche di commessa;
- verifica del rispetto delle specifiche e dei risultati predisposti, nel caso di impiego del partner;
- controllo dei risultati dell'elaborazione

#### 5.9.2 Rintracciabilità

Tutta la documentazione di rilevazione è gestita, in quanto registrazione della qualità, in accordo con alle procedure del sistema qualità IQM, al fine di assicurarne la identificazione e rintracciabilità sia durante l'esecuzione della commessa che dopo la sua chiusura.

#### 5.9.3 Verifica, Valutazione e Approvazione

La verifica è effettuata sotto la responsabilità del Responsabile di Commessa (RC) ed ha lo scopo di appurare la validità dei contenuti tecnici dei documenti. La valutazione e l'approvazione dei Rapporti di indagine compete al Direttore Tecnico, che ne firma l'emissione finale.

#### 5.10 FATTURAZIONE E CHIUSURA DELLA COMMESSA

A conclusione di ogni ciclo di rilevazione (con emissione di Rapporto di CSM), IQM provvede alla fatturazione degli importi contrattualmente previsti al committente. La commessa viene considerata regolarmente chiusa al

momento della conclusione di tutti i cicli previsti e del regolare pagamento del servizio IQM da parte del committente. In caso di interruzione del servizio per volontà del committente e non giustificabile contrattualmente, IQM si riserva il diritto di richiedere il pagamento di tutti i cicli di rilevazione originariamente previsti.

## 6. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Nel corso del periodo di validità del contratto, le condizioni contrattuali possono essere modificate relativamente a:

- Caratteristiche del tipo di servizio oggetto di rilevazione e relative specifiche (es. modifiche al Disciplinare Tecnico, nuovi fattori di qualità, ecc.)
- Norme tecniche, documenti legislativi applicabili
- Regolamenti IQM