

REGOLAMENTO DELLE ATTIVITA' DI ISPEZIONE SUI SERVIZI

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
0	NUOVA EMISSIONE – modifica funzioni e codifica Proc	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
1	Precisazioni e integrazioni come da requisiti RG 03	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
2	Precisazione modalità ispezione in caso di gara	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
3	Agg.to nome Ente Unico di Accreditamento e modalità gestione Reclami e Ricorsi	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
4	Aggiornamento riferimenti normativi	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB
5	Aggiornata alla ISO 17020:2012	C. Vestrella	D. Borsani	CV/DB

## INDICE

- 1) Generalità
- 2) Scopo
- 3) Terminologia
- 4) Riferimenti
- 5) Procedura di ispezione
  - 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 ed assegnazione dell'incarico
  - 5.7 Identificazione dei criteri di campionamento e delle frequenze di controllo
  - 5.8 Svolgimento e controllo del processo esecutivo
  - 5.9 Redazione, verifica ed approvazione della documentazione relativa a differenti fasi dell'ispezione
  - 5.10 Presenza dell'ente di accreditamento
  - 5.11 Fatturazione e chiusura della commessa.
- 6) Modifiche delle condizioni contrattuali
- 7) Reclami e Ricorsi
- 8) Segreto Professionale
- 9) Diritti di proprietà
- 10) Utilizzo del logo Accredia per le attività sotto accreditamento

## 1. GENERALITA'

Il presente documento descrive tutte le regole e le responsabilità relative all'iter di ispezione per la verifica di conformità dei servizi:

- distribuzione carburanti,
- bar e ristoranti
- trasporto pubblico passeggeri,

a fronte di disciplinari, norme, leggi applicabili in ambito volontario e/o cogente.

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 di ispezione.

Essa inoltre costituisce il riferimento procedurale per:

- il committente della ispezione stessa;
- le eventuali altre parti soggette ad ispezione, qualora distinte dal committente.

Il committente delle attività ispettive può inoltre utilizzare questa procedura come riferimento per la redazione delle proprie specifiche di prodotto/servizio da sottoporre ad ispezione; essa comunque non costituisce alcun vincolo per la definizione di requisiti diversi e/o integrativi rispetto agli elementi minimi riportati nella sez. 2.

IQM deve concedere libero accesso dei suoi servizi di ispezione ai committenti, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario od altre condizioni indebite.

## 2. SCOPO

Fornire le regole per l'ispezione/valutazione dei servizi oggetto del contratto, in accordo ai requisiti normativi e/o agli specifici documenti di riferimento tra quelli riportati nelle seguenti matrici:

### A - Distribuzione carburanti

Requisiti	Documenti di riferimento
Elementi di servizio definiti nello schema di ispezione	Capitolati di servizio delle società concedenti (Autostrade, Anas, ecc.)
Caratteristiche di prodotto/processo	Specifici disciplinari/regolamenti di servizio definiti dalle società concessionarie (compagnie petrolifere, gestori, ecc.)
Elementi cogenti	Eventuali requisiti di carattere legislativo, quando richiamati da capitolati e/o regolamenti (es. legislazione su igiene e sicurezza, ambiente, etica, ecc.)

### B – Bar e ristoranti

Requisiti	Documenti di riferimento
Elementi di servizio definiti nello schema di ispezione	Capitolati di servizio definiti dal Committente (Enti Pubblici, Società di Ristorazione, Associazioni di Categoria, ecc.)
Caratteristiche di prodotto/processo	Specifici disciplinari/regolamenti di servizio definiti dai gestori dell'attività ristorativa (es, catene distributive, consorzi di ristoratori, ecc.)
Elementi cogenti	Eventuali requisiti di carattere legislativo, quando richiamati da capitolati e/o regolamenti (es. legislazione su igiene e sicurezza, ambiente, etica, ecc.)

### C - Trasporto pubblico passeggeri

Requisiti	Documenti di riferimento
Elementi di servizio definiti nello schema di ispezione	Capitolati di servizio definiti dal Committente (Enti Pubblici, Società di gestione servizi pubblici, Associazioni di Categoria, ecc.)
Caratteristiche di prodotto/processo	Specifici disciplinari/regolamenti di servizio definiti dagli enti appaltatori del servizio (es. gestori di reti di trasporto, gestori di servizi correlati, ecc.)
Elementi cogenti	Eventuali requisiti di carattere legislativo, quando richiamati da capitolati e/o regolamenti (es. regolamentazione su carta dei servizi, carta della mobilità, ecc.)
Elementi normativi	UNI EN 13816 – Trasporto pubblico passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio

## 3. TERMINOLOGIA

Oltre ai termini definiti dalla norme applicabili (es. la Norma UNI EN 13816 per il trasporto pubblico passeggeri), si definiscono i seguenti termini specifici:

**Disciplinare tecnico:** documento che definisce, per una specifica tipologia di servizio, i requisiti tecnici da verificare durante le attività di ispezione; può basarsi integralmente o parzialmente su norme e regolamenti tecnici.

**Scheda Intervento:** documento che definisce, per una specifica tipologia di servizio, le disposizioni minime e le esigenze da prendere in considerazione nello svolgimento dell'iter di ispezione, con particolare riferimento alle attività di valutazione del servizio e delle prove/controlli da svolgere al fine di valutarne la conformità alle specifiche stabilite.

**Servizi (oggetto di ispezione):** attività di servizio all'utenza oggetto di valutazione contrattuale, generalmente suddivisa come indicato nelle Tabelle A, B e C, secondo i settori.

Fattori (oggetto di ispezione): specifici aspetti del servizio oggetto di rilevazione (es. cortesia, pulizia, sicurezza, rispetto degli orari, ecc.), la cui misurazione può essere esplicitata in valore assoluto (es. numero di cestini porta rifiuti pieni, numero di stanze con bagno, n. incidenti denunciati, ecc.) oppure in valore percentuale (es. livello di pulizia, veicoli conformi alle norme, ecc.).

Elementi: singole caratteristiche oggetto di valutazione (es. i lavabi dei servizi igienici dell'area "oil", i lavabi dei servizi delle camere, segnaletica di accesso alle stazioni, ecc.), in base alle quali viene elaborata/misurata la caratteristica complessiva del fattore/servizio ad esse relativa.

Ciclo di Ispezioni: frequenza di ispezione richiesta contrattualmente per la verifica di fattori e servizi presso la stessa sede operativa (es. impianto distribuzione, esercizio bar, terminale, ecc.). Al termine di ogni ciclo di ispezione viene prodotto un apposito Rapporto riguardante le caratteristiche valutate.

**Tabella A:** Distribuzione carburanti – Suddivisione per settori dell'Area di Servizio

Settore	Descrizione
oil	servizi di pertinenza del settore erogazione carburanti
food	servizi di pertinenza del settore ristorazione, se presente
servizi igienici	servizi di pertinenza (con specifiche valutazioni)

**Tabella B:** Bar e ristoranti – Suddivisione fra "servizi minimi" e "servizi correlati"

Attività	Servizi Minimati	Servizi Correlati
Bar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio al banco</li> <li>• Servizio al tavolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni al cliente</li> </ul>
Ristoranti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio self-service</li> <li>• Servizio al tavolo</li> <li>• Servizio a domicilio</li> <li>• Servizio pagamento</li> <li>• Servizio prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni al cliente</li> <li>• Servizio parcheggio auto</li> </ul>

**Tabella C:** Trasporto pubblico passeggeri – Criteri di qualità del servizio

Criterio	Definizione
Disponibilità	Ambito del servizio erogato in termini di area geografica, orari, frequenza e modalità di trasporto
Accessibilità	Accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri inclusa l'interfaccia con altre modalità di trasporto
Informazioni	Diffusione sistematica di notizie su un sistema di trasporto pubblico passeggeri per facilitare la pianificazione e l'esecuzione di viaggi
Tempo	Aspetti temporali rilevanti per la pianificazione e l'esecuzione di viaggi
Attenzione al cliente	Elementi del servizio introdotti per adattare il più efficacemente possibile il servizio di riferimento alle esigenze dei singoli clienti

Comfort	Elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto pubblico più rilassanti e piacevoli
Sicurezza	Senso di protezione personale avvertito dai clienti, che deriva da misure effettivamente attuate e da attività volte a garantire che i clienti siano informati di tali misure
Impatto ambientale	Effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione di un servizio di trasporto pubblico passeggeri

#### 4. RIFERIMENTI

I documenti sotto riportati costituiscono, in ordine di priorità e per settore, l'insieme dei riferimenti normativi assunti come base per l'elaborazione del presente regolamento.

Settore	Documento
Distribuzione carburanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI CEI EN 17020 :2012</li> <li>• Guida IAF/ILAC –A4:2004</li> <li>• Regolamenti Accredia</li> <li>• Capitolati e Regolamenti del Committente</li> <li>• Manuale Qualità IQM</li> </ul>
Bar e ristoranti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI CEI EN 17020 :2012</li> <li>• Guida IAF/ILAC –A4:2004</li> <li>• <i>Regolamenti Accredia</i></li> <li>• <i>Capitolati e Regolamenti del Committente</i></li> <li>• <i>Norma UNI 10854 (linee guida per progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo haccp)</i></li> <li>• <i>Manuale Qualità IQM</i></li> </ul>
<i>Trasporto pubblico passeggeri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI CEI EN 17020</li> <li>• Guida IAF/ILAC –A4:2004</li> <li>• <i>Regolamenti Accredia</i></li> <li>• <i>Capitolati e Regolamenti del Committente</i></li> <li>• <i>Norma UNI 13816 (Trasporto pubblico passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio)</i></li> <li>• <i>D.P.C.M. 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"</i></li> <li>• <i>D.P.C.M. 30/12/98 "Carta della mobilità"</i></li> <li>• <i>Manuale Qualità IQM</i></li> </ul>

## 5. PROCEDURA DI ISPEZIONE

### 5.1 ATTIVITÀ

Il flusso operativo di una commessa tipo per le attività di ispezione nel settore distribuzione carburanti 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 ed assegnazione dell'incarico;
- identificazione dei criteri di campionamento e delle frequenze di controllo.
- svolgimento e controllo del processo di ispezione;
- redazione, verifica ed approvazione della documentazione relativa a differenti fasi dell'ispezione;
- emissione di rapporti di ispezione e di attestati di conformità
- 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 quale Odl accreditato/notificato.**

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

Le richieste di offerta per le attività di ispezione IQM possono provenire da tutte le parti interessate alla qualità del servizio di distribuzione carburanti: società concedenti il servizio distribuzione carburanti, società petrolifere e/o singoli gestori che hanno in concessione il servizio stesso, 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.

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 (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 alla predisposizione di una specifica "Scheda di intervento", all'interno della quale sono riportate nel dettaglio le seguenti informazioni:

- Identificazione del progetto
- Committente
- Organismo e/o soggetto coinvolto, con specifica del luogo di intervento e della/e persona/e da contattare
- Identificazione dell'oggetto dell'ispezione
- Tipologia dei servizi da effettuare
- Livello di competenza richiesto per le ispezioni da effettuare
- Periodo/data entro la quale il servizio deve essere fornito
- Elenco di tutti i documenti applicabili in relazione ai servizi da svolgere (allegati quando necessario);
- Numero interventi previsti dal contratto
- Criteri di campionamento dei fattori/servizi oggetto di ispezione
- Elenco documenti da emettere nel corso ed al termine dell'attività ispettiva con relative tempistiche di emissione e lingua applicabile
- Informazioni supplementari di qualsivoglia natura (allegati tecnici)
- Informa il Committente, tramite il sito IQM o comunicazione scritta, sul piano di ispezione e sui nominativi degli ISP incaricati

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

La Scheda di Intervento viene utilizzata per la pianificazione dell'attività operativa, al fine di:

- Individuare le risorse necessarie
- Definire le istruzioni di ispezione
- Programmare le fasi di ispezione

IQM è responsabile dell'individuazione del personale 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 procederà ad informare opportunamente il Committente di tale necessità. In nessun caso viene assegnata un'attività ad una risorsa non in possesso dei requisiti di competenza necessari.

#### 5.6.1 Ricusazione dell'Ispettore da parte del Committente

E' facoltà del Committente ricusare eventualmente un ISP, con un preavviso di almeno 10 giorni prima della data di ispezione pianificata. IQM Ispezioni proporrà un nome/i sostitutivo al Committente che dovrà confermare per iscritto il suo gradimento/nulla osta sul nuovo nominativo.

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

La scheda di intervento deve individuare o fare riferimento ai criteri di campionamento inerenti il fattore/servizio oggetto di verifica, laddove non sia previsto di estendere l'ispezione a tutti gli elementi ad esso relativi. I criteri di campionamento 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 ai cicli di ispezione contrattualmente definiti, IQM effettua una specifica pianificazione delle attività di ispezione che consenta di valutare gli elementi, i fattori ed i servizi in diverse condizioni atmosferiche, di visibilità e di traffico. Tale pianificazione deve consentire di soddisfare i requisiti minimi di campionamento e di frequenza di controllo definiti nella scheda di intervento.

#### 5.8 SVOLGIMENTO E CONTROLLO DEL PROCESSO ESECUTIVO

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

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

Durante l'ispezione il personale incaricato utilizza, se previsto dalla commessa, gli eventuali strumenti messi a disposizione dal Committente.

Il personale incaricato dell'ispezione registra tutte le osservazioni/segnalazioni inerenti l'ispezione stessa nelle sue differenti fasi ed ha la responsabilità di informare in tempo reale IQM di eventuali anomalie riscontrate.

Ad ispezione ultimata, l'ispettore provvede alla compilazione dei documenti richiesti (Check-list, Rapporto di Ispezione, maschere dati informatici, ecc.) e trasmette i risultati delle ispezioni così come previsto dalle Istruzioni di riferimento.

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

##### 5.9.1 I documenti di registrazione delle attività di ispezione e verifica sono:

1. Lista di verifica/Check-list: viene compilata dall'ispettore incaricato a seguito delle attività di verifica effettuate. Nel caso in cui tale documento sia di proprietà del committente, viene riportata sul relativo modulo una specifica attestazione in proposito.
2. Rapporto di Ispezione: viene emesso da IQM a conclusione delle ispezioni previste per ogni ciclo e contiene:
  - i dati derivanti dalle liste di verifica, con l'evidenza della conformità/non conformità dei singoli fattori ispezionati rispetto agli standard definiti dal Committente (*Attestazioni*);
  - elaborazioni tabellari e grafiche dei suddetti dati a vari livelli di aggregazione (es. servizi, fattori, settori).

##### 5.9.2 Contenuti

Al fine di assicurare uniformità e completezza nella redazione dei documenti, nella procedura operativa (POx) sono richiamate le istruzioni di dettaglio per la compilazione dei documenti sopra menzionati.

Il Rapporto di Ispezione contiene tutti i risultati dell'ispezione, nonché tutte le informazioni necessarie per comprenderli ed interpretarli.

Gli elementi minimi contenuti nel Rapporto di Ispezione sono:

- Definizione tipologia documento
- Codice identificativo documento
- Identificazione dell'Organismo emittente (IQM Ispezioni e Monitoraggi per la Qualità srl)
- Definizione dell'attività ispettiva richiesta
- Data dell'ispezione
- Identificazione degli elementi sottoposti all'ispezione
- Note relative ad eventuali elementi caratterizzanti l'ispezione
- I risultati dell'ispezione che evidenziano la valutazione di conformità agli standard e/o le non conformità
- Il nome dell'ispettore e la firma. (eventuale)
- *Marchio ACCREDIA*

E' prevista inoltre la presenza di, ove applicabile:

- Denominazione Committente
- Codice Commessa
- Firma del referente del Committente
- Informazioni sulle condizioni climatiche, se rilevanti
- Eventuali annotazioni al contorno
- Eventuali fotografie a supporto dei valori non conformi emersi durante l'ispezione

In accordo a quanto previsto nella PG 10, le Check List / Rapporti Ispezione sono redatti e sottoscritti dall'ispettore e validati dal Responsabile Commessa.

Correzioni o aggiunte ad un Rapporto di Ispezione determinano l'emissione di un "Nuovo Rapporto di Ispezione" recante la dicitura: **ANNULLA E SOSTITUISCE IL RAPPORTO N .....** del .....

### 5.9.3 Rintracciabilità

Tutta la documentazione di ispezione 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.

### 5.9.4 Verifica, valutazione ed approvazione

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

### 5.9.5 Utilizzo del logo di accreditamento e del logo IQM

Il logo di accreditamento dovrà essere apposto, in abbinamento esclusivo al logo IQM, solo sulla documentazione (Rapporto di Ispezione, Attestati di Conformità) relativa alle attività di ispezione sotto accreditamento. Qualora tale documentazione faccia riferimento anche ad attività ispettive non coperte da accreditamento, i dati ad esse relativi devono essere evidenziati come "non accreditati".

Il logo IQM potrà essere apposto dal Committente esclusivamente in relazione a comunicazioni riguardanti il servizio ispezionato. Al Committente non è consentito l'utilizzo del logo di accreditamento, in conformità a quanto previsto dal regolamento Accredia RG-09.

#### 5.10 PRESENZA DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO

In virtù degli obblighi derivanti dall'accREDITAMENTO Accredia e/o da altri accREDITAMENTI rilasciati dalla Pubblica Amministrazione, IQM si impegna, in occasione delle verifiche dell'Ente di AccredITAMENTO, a:

- a) trasmettere la programmazione trimestrale delle proprie attività ispettive soggette ad accREDITAMENTO, per consentire al Accredia la necessaria programmazione;
- b) comunicare i luoghi/siti oggetto di ispezione
- c) richiedere preventivamente autorizzazione al Committente affinché gli ispettori dell'Ente possano intervenire come osservatori dell'operato degli ispettori IQM Ispezioni presso i luoghi/siti oggetto di ispezione;
- d) nel caso di rifiuto all'autorizzazione di cui al precedente punto c) non motivate da causa di forza maggiore, IQM sospenderà ogni attività ispettiva nei confronti del Committente;

In base a quanto indicato nelle Prescrizioni Integrative dell'Ente di AccredITAMENTO finalizzate alla verifica del livello qualitativo di IQM, è previsto che l'Ente durante le attività ispettive, si riservi il diritto di:

- scegliere l'ispettore e/o gli ispettori dell'organismo accREDITATO;
- scegliere, ove possibile ed applicabile, in aggiunta a quanto previsto nel punto precedente, le sedi in cui affiancare i propri ispettori per la verifica dello svolgimento delle attività ispettive IQM;
- ove previsto, fare eseguire test (a proprio carico) da laboratori accREDITATI per le corrispondenti prove, i prodotti ispezionati (per esempio prelevati dal mercato, e/o ricevuti da Clienti in occasione di reclami e/o comunque reperiti).

#### 5.11 FATTURAZIONE E CHIUSURA DELLA COMMESSA

A conclusione di ogni ciclo di ispezione (con emissione di Rapporto di Ispezione), IQM provvede alla fatturazione degli importi contrattualmente previsti al committente. La commessa viene considerata regolarmente chiusa al momento della conclusione di tutti i cicli di ispezione previsti e del regolare pagamento del servizio IQM da parte del committente. In caso di interruzione del servizio di ispezione per volontà del committente e non giustificabile contrattualmente, IQM si riserva il diritto di richiedere il pagamento di tutti i cicli di ispezione originariamente previsti.

## 6. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

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

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

### 6.1 MODIFICHE ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Durante il periodo contrattuale il committente deve notificare ad IQM qualsiasi cambiamento tecnico, organizzativo e/o documentale tramite comunicazione scritta descrivente le modifiche e i cambiamenti apportati. Tutti gli aggiornamenti documentali devono essere eseguiti anche sulla documentazione distribuita ad IQM, che valuterà questi cambiamenti al fine di determinare se non ci siano conflitti con la normativa di riferimento, con il campo di applicazione del proprio accreditamento, con lo schema di ispezione applicato, con le specifiche di servizio dichiarate, ecc.

### 6.2 MODIFICHE ALLE NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Durante il periodo contrattuale il committente deve notificare ad IQM le eventuali modifiche relative alle norme volontarie e/o cogenti prese come riferimento per l'elaborazione del disciplinare. IQM deve valutare le eventuali variazioni da apportare ai propri regolamenti ed alle modalità di ispezione, conseguenti alle modifiche sopra descritte.

### 6.3 MODIFICHE AI REGOLAMENTI IQM

IQM deve notificare le eventuali modifiche dei propri regolamenti ispettivi al committente, definendo i limiti temporali per l'adeguamento.

## 7. RECLAMI E RICORSI

### 7.1 RECLAMI

Tutti i reclami riguardanti le attività di ispezione di IQM e le relative azioni correttive intraprese e/o in corso di definizione sono oggetto di relazione all'Organo Amministrativo da parte del Direttore Tecnico di competenza.

Solo i reclami per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Nella eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche chiunque riceva tale reclamo è obbligato a richiedere alla fonte del reclamo una definizione per iscritto dello stesso.

Il Responsabile Accreditamenti è responsabile della registrazione del reclamo.

Il Direttore Tecnico (o suo delegato) è responsabile per l'avviamento di un'inchiesta e preparazione della relativa pratica.

Le azioni correttive devono essere iniziate tempestivamente e la loro efficacia verificata.

Tutti i reclami di natura grave o per i quali il Direttore Tecnico (o suo delegato) non può rimediare, devono essere riferiti all'Organo Amministrativo per deliberare sulle necessarie azioni correttive.

### 7.2 RICORSI

#### *7.2.1. Condizioni per i ricorsi relativi alle attività di ispezione*

*Il Cliente, qualora non soddisfatto della risposta al reclamo, inoltra il ricorso alla Direzione di IQM.*

*I ricorsi devono essere presentati per iscritto a IQM con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre (3) mesi dalla decisione di IQM.*

*Il Direttore Tecnico Certificazioni, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo all'Organo Amministrativo.*

*L'Organo Amministrativo decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del Direttore Tecnico e sulla documentazione del ricorrente.*

*La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto, entro un mese dall'esame dello stesso.*

*Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza incorrere in nessun obbligo finanziario.*

*Se la Direzione rifiuta il ricorso, deve essere costituita una commissione dei ricorsi presieduta dall'Organo Amministrativo.*

*Tale commissione deve decidere la validità del ricorso e la decisione deve essere comunicata al ricorrente dall'Organo Amministrativo.*

#### *7.2.2. Costituzione della Commissione dei ricorsi per le attività di ispezione*

*L'Organo Amministrativo presiede la commissione dei ricorsi.*

*La commissione del ricorso deve essere costituita da 5 membri (Organo Amministrativo incluso) di cui 3 membri indipendenti sia dal ricorrente che da IQM.*

*L'Organo Amministrativo ha il compito di scegliere i membri della commissione in base al seguente schema:*

- due membri della Direzione di IQM
- tre membri indipendenti da IQM e dal ricorrente

*I nomi dei membri della commissione devono essere presentati al ricorrente e, possono essere respinti solo sulla base di conflitti d'interesse.*

*In tal caso un'ulteriore scelta deve essere fatta di comune accordo tra il ricorrente e IQM.*

#### *7.2.3. Azioni della Commissione dei ricorsi per le attività di ispezione*

*L'Organo Amministrativo deve convocare la commissione entro un mese dal rifiuto del ricorso.*

*I membri della commissione devono ricevere la seguente documentazione prima della riunione della commissione:*

- la documentazione del ricorrente,
- il rapporto del Direttore Tecnico Ispezioni.

*Durante la riunione della commissione, sia il ricorrente sia il Direttore Tecnico Ispezioni possono intervenire verbalmente per chiarificazioni da apportare alla precedente documentazione presentata.*

*La commissione può fare intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente, i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e da IQM.*

*L'esame della documentazione e la decisione normalmente viene presa in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali.*

*I costi del ricorso devono essere a carico:*

- di IQM se il ricorso è accolto
- del ricorrente se il ricorso è respinto

*La decisione deve essere comunicata per iscritto al ricorrente.*

*Nel caso in cui la decisione della commissione ricorsi non esaurisca ogni pendenza tra le parti e sorga quindi un contenzioso, si ricorrerà all'intervento del Foro competente.*

**8. SEGRETO PROFESSIONALE**

Salvo obblighi legali, le informazioni ottenute sia dai dipendenti che dai collaboratori esterni di IQM sono trattate con riserbo e segreto professionale e non saranno divulgate se non a seguito del consenso scritto del committente. Ad ogni funzione della IQM operante nel processo di ispezione viene fatta sottoscrivere una dichiarazione di riservatezza.

**9. DIRITTI DI PROPRIETA'**

IQM si impegna formalmente a rispettare i diritti di proprietà del Cliente, mediante specifico richiamo nelle Condizioni Generali di Vendita e facendo sottoscrivere il Codice Deontologico ai Collaboratori come parte integrante del rapporto contrattuale.

**10. UTILIZZO DEL LOGO ACCREDIA PER LE ATTIVITA' SOTTO ACCREDITAMENTO**

Come previsto dal Regolamento Accredia RG-09 IQM Ispezioni è impegnata ad utilizzare il logo Accredia sui certificati, Rapporti di Ispezione e documentazione commerciale, per tutte le attività sotto accreditamento.