

1. Registro soddisfazione cliente e reclami

Registro soddisfazione cliente e reclami

Il presente documento definisce la procedura di gestione del registro della soddisfazione cliente e reclami in GMK SISTEMI S.R.L., in coerenza con i requisiti delle norme ISO 9001 (clausole 9.1, 9.2, 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausola 7.5, 8.1). L'obiettivo è garantire un monitoraggio sistematico e documentato della percezione del cliente, assicurando la tracciabilità, l'analisi e la risoluzione tempestiva di eventuali non conformità o reclami, nel rispetto della riservatezza e sicurezza delle informazioni trattate.

1. Ambito e finalità

Il registro soddisfazione cliente e reclami copre tutte le attività di commercio all'ingrosso, assistenza tecnica, progettazione software e formazione del personale, come descritto nel campo di applicazione del sistema qualità. La procedura supporta la valutazione continua della qualità percepita dagli utenti del sito web aziendale e dei servizi erogati, contribuendo al miglioramento continuo e alla conformità ai requisiti contrattuali e normativi.

2. Responsabilità

La responsabilità primaria della gestione del registro è attribuita al Responsabile Qualità, che coordina la raccolta, l'analisi e la conservazione delle informazioni. Il personale addetto al front-office e all'assistenza tecnica ha il compito di registrare tempestivamente ogni feedback o reclamo ricevuto, garantendo la corretta compilazione del modulo dedicato. La Direzione è responsabile della revisione periodica dei dati e dell'adozione di azioni correttive o preventive.

3. Modalità operative

Ogni segnalazione di soddisfazione o reclamo viene formalizzata mediante il modulo "Registro soddisfazione cliente e reclami", disponibile sia in formato digitale che cartaceo. Il modulo deve contenere almeno i seguenti dati: identificazione del cliente, data di ricezione, descrizione dettagliata del feedback o reclamo, categoria (es. qualità prodotto, assistenza, sicurezza dati), azioni intraprese e stato di chiusura. Le informazioni raccolte sono inserite nel sistema gestionale aziendale con accesso controllato, in linea con le misure di sicurezza previste dal sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

4. Indicatori di performance e monitoraggio

Per valutare l'efficacia del processo, vengono monitorati indicatori quali: numero totale di reclami ricevuti per periodo, tempo medio di risposta e risoluzione, percentuale di reclami chiusi con esito positivo, livello di soddisfazione rilevato tramite survey periodiche. Questi indicatori sono oggetto di analisi durante le riunioni di riesame della Direzione e sono utilizzati per identificare trend, rischi potenziali e opportunità di miglioramento.

5. Gestione della riservatezza e sicurezza delle informazioni

Tutte le informazioni contenute nel registro sono trattate nel rispetto delle politiche di sicurezza adottate da GMK SISTEMI S.R.L., garantendo la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati. L'accesso al registro è limitato al personale autorizzato, con controlli di accesso e tracciamento delle modifiche. La gestione digitale del registro riduce il rischio di perdita o alterazione dei dati, in conformità con le prescrizioni della ISO/IEC 27001.

6. Interfacce con altri processi aziendali

Il processo di gestione del registro soddisfazione cliente e reclami interagisce con i processi di assistenza tecnica, sviluppo software, formazione e gestione documentale. Le informazioni raccolte alimentano il sistema di gestione della qualità e supportano le attività di audit interno, gestione delle non conformità e miglioramento continuo. La collaborazione tra i reparti è fondamentale per garantire una risposta efficace e tempestiva ai clienti.

[Placeholder per diagramma di flusso del processo di gestione del registro soddisfazione cliente e reclami, evidenziando le interazioni con i processi di assistenza, sviluppo software e formazione.]

7. Documentazione e registrazioni

Documento/Registro |

Descrizione |

Responsabile |

Conservazione |

Periodo di conservazione |

Modulo Registro soddisfazione cliente e reclami |

Rilevazione e gestione di feedback e reclami |

Responsabile Qualità |

Archivio digitale protetto |

5 anni |

Report indicatori di soddisfazione cliente |

Analisi periodica degli indicatori di performance |

Responsabile Qualità |

Archivio digitale |

3 anni |

8. Verifiche e audit

Il processo è soggetto a verifiche interne periodiche per accertare la corretta applicazione della procedura e la conformità ai requisiti ISO9001 e ISO/IEC27001. Durante gli audit, si verifica la completezza e l'aggiornamento del registro, la tempestività delle azioni correttive e la protezione delle informazioni sensibili. Le evidenze raccolte includono moduli compilati, report di analisi, verbali di riesame e registri di accesso al sistema.

9. Miglioramento continuo

I dati derivanti dal registro soddisfazione cliente e reclami costituiscono un input fondamentale per il miglioramento continuo del sistema di gestione. Le azioni correttive e preventive sono pianificate e monitorate per ridurre la ricorrenza di non conformità e incrementare la soddisfazione degli utenti. La Direzione valuta l'efficacia delle misure adottate durante i riesami periodici, promuovendo una cultura orientata alla qualità e alla sicurezza delle informazioni.