

<b>Laboratorio A. Fleming s.r.l.</b>	<b>PROCEDURA GESTIONALE “Monitoraggio e misurazione”</b>	<b>PG 9 Rev. 2 Del 19.01.2023</b>
--	--	---------------------------------------

## 1 Generalità

L'Organizzazione ha definito e mantiene attive le misure ed i monitoraggi necessari a:

- Dimostrare la conformità dei servizi offerti al cliente;
- Assicurare la conformità e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Aumentare il grado di soddisfazione del committente.

## 2 Monitoraggi e misurazioni

### *1.1 Soddisfazione del cliente*

L'Organizzazione, conscia dell'importanza di mirare alla piena soddisfazione delle esigenze del cliente, come misura dell'efficacia delle prestazioni del Sistema di Gestione della Qualità, ha messo a punto degli strumenti di monitoraggio per rilevare l'andamento nel tempo il grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'organizzazione ai suoi clienti.

Tali strumenti sono rappresentati:

- dall'analisi periodica del gradimento dei clienti diretti alla verifica della corretta erogazione dei servizi forniti dall'organizzazione.
- dall'analisi e valutazione dei reclami pervenuti.

#### *a) Valutazione del gradimento dei clienti*

L'Organizzazione raccoglie informazioni circa la soddisfazione e/o insoddisfazione tramite interfaccia informatizzata attraverso due modalità:

- feedback tramite gestionale *WGESLaan*;
- raccolta anonima dei giudizi attraverso totem *HappyOrNot* situato nella sala d'attesa del laboratorio.

Periodicamente l'Organizzazione effettua un monitoraggio costante dei dati raccolti al fine di individuare tempestivamente eventuali scostamenti dalla soglia minima attesa di gradimento.

I dati raccolti sono elaborati in modo tale che sia possibile individuare le insoddisfazioni e/o possano essere tratti spunti per il miglioramento.

Il **RSQ** sottopone al **AU**, ai responsabili di settore il risultato delle indagini svolte e appronta, con dette funzioni, un'eventuale strategia correttiva, ove necessaria.

L'**AU** si attiverà, qualora sia possibile, per migliorare i servizi o i settori che hanno riportato insufficienze, per recuperare l'immagine aziendale e proporre interventi correttivi.

L'**AU** si farà carico di seguire l'iter contrattuale, nel caso risultassero insoddisfazioni su servizi aziendali, al fine di dimostrare, ai clienti, la volontà aziendale di un completo recupero dei rapporti.

I dati di soddisfazione raccolti saranno sempre riesaminati e commentati:

- In sede di riesame della Direzione;
- Per attuare azioni correttive e preventive;

- Per registrare gli eventuali reclami;
- Per individuare i possibili miglioramenti da apportare al SGQ.

**b) Gestione dei reclami dei clienti**

I reclami dei clienti ricevuti attraverso segnalazione telefonica, comunicazione verbale, segnalazione scritta (tramite lettera, questionario informativo), sono trascritti e registrati sul modulo reclami.

La valutazione del reclamo consente di individuare il responsabile che dovrà definire e attuare le azioni correttive e preventive.

In caso di reclamo tecnico è il **DT** a secondo del tipo di reclamo, che provvede a gestirlo.

In caso di reclamo amministrativo-commerciale è il Responsabile Amministrativo a gestirlo.

Stabilita la natura e il responsabile, quest'ultimo dovrà provvedere a definire azioni correttive e preventive per risolvere il reclamo ed evitarne il successivo ripetersi. Il **RSQ** deve essere informato del reclamo per poi gestirlo come una Non Conformità. La valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese spetta al **RSQ**.

Le risoluzioni decise (trattamento e/o azioni correttive), sono trasmesse al responsabile interessato, che provvederà alla comunicazione al cliente dei risultati e della chiusura della pratica relativa al reclamo.

La chiusura della pratica relativa (con l'indicazione delle relative azioni intraprese) al reclamo viene annotato e registrato sullo stesso modulo da cui è originato il reclamo.

Tutta la documentazione relativa ai reclami viene archiviata dal **RSQ** in apposito fascicolo e viene utilizzata in sede di riesame della direzione e per le elaborazioni statistiche.

Si riporta di seguito il riepilogo dei feedback anonimi, raccolti nell'ultimo anno attraverso il Totem di valutazione della soddisfazione del cliente *HappyOrNot*.

Come valuti il nostro servizio?



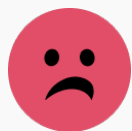
88%  
1.030 risp.



8%  
91 risp.



1%  
17 risp.

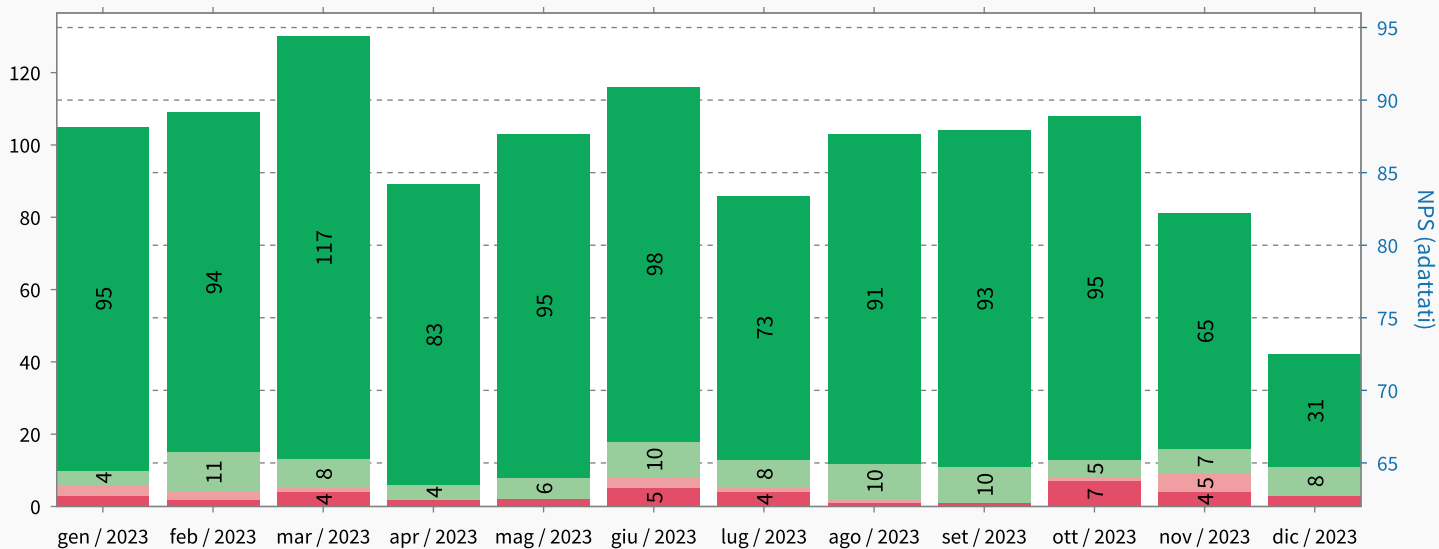


3%  
38 risp.

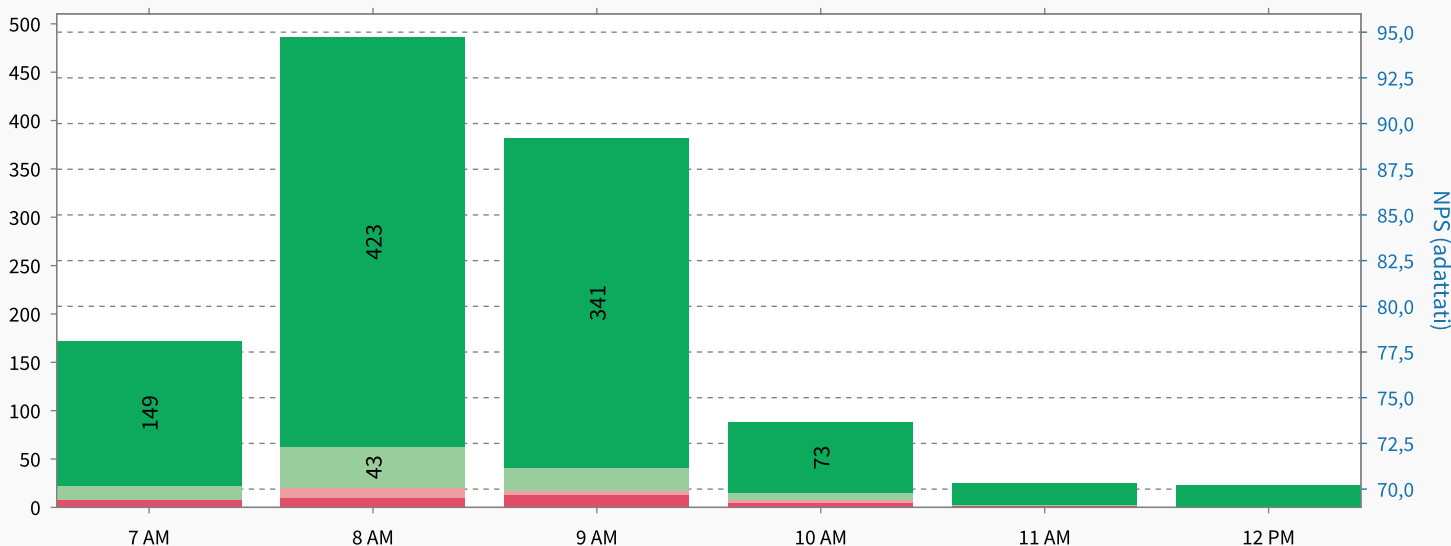
NPS (adattati): 83/100

Risposte: 1.176

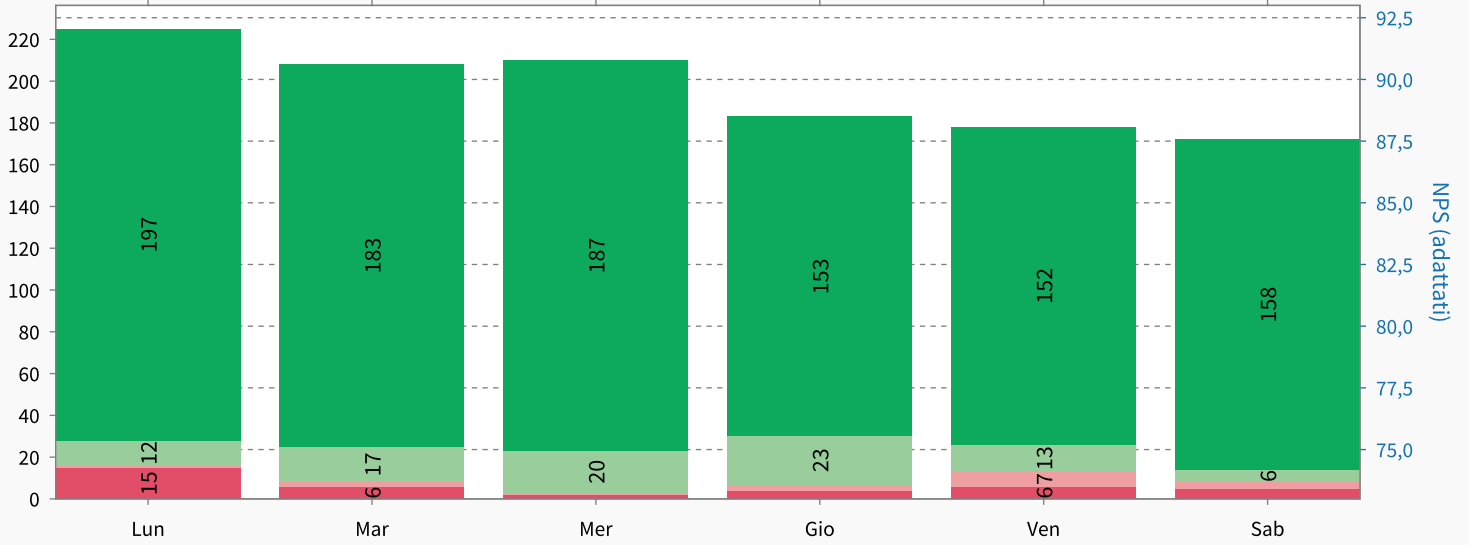
Distribuzione mensile



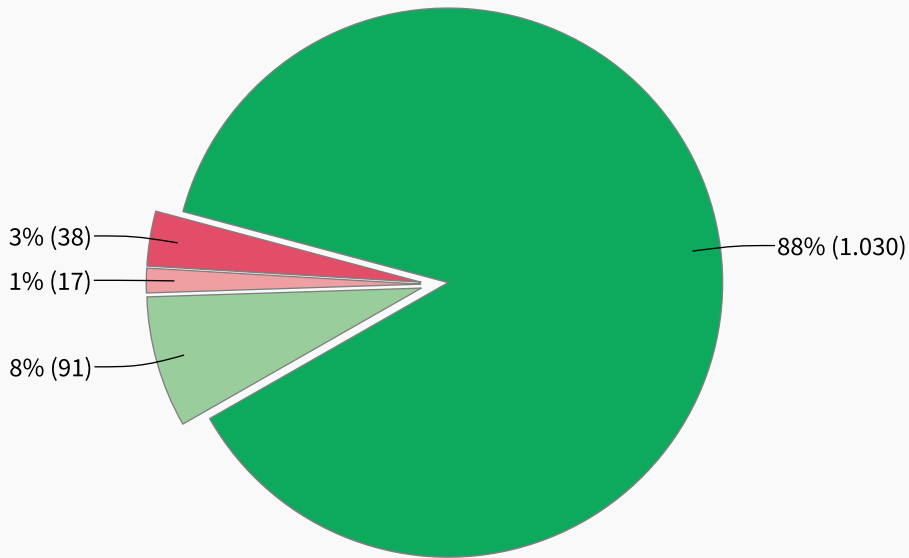
Risultati ora per ora



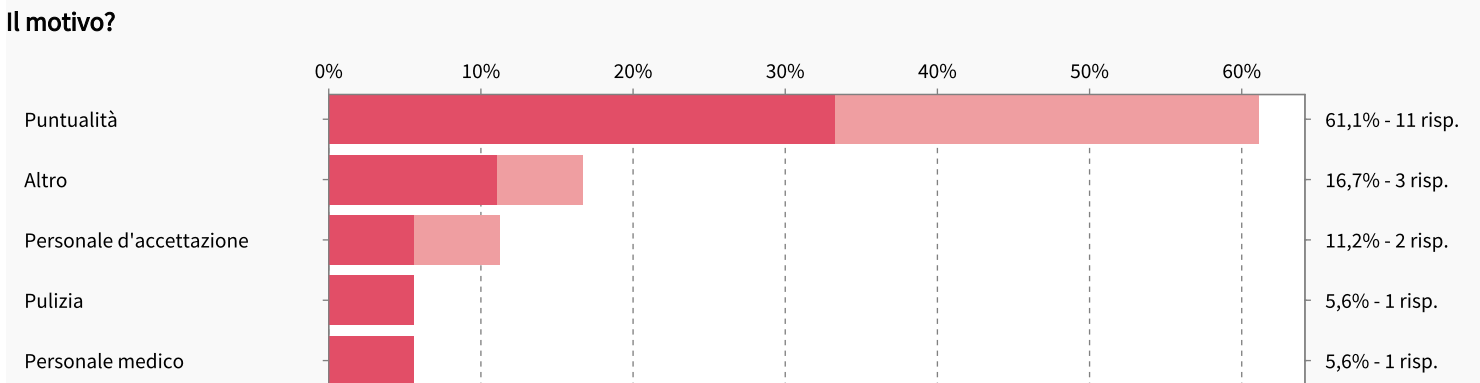
### Distribuzione giorni feriali



### Totale risultati



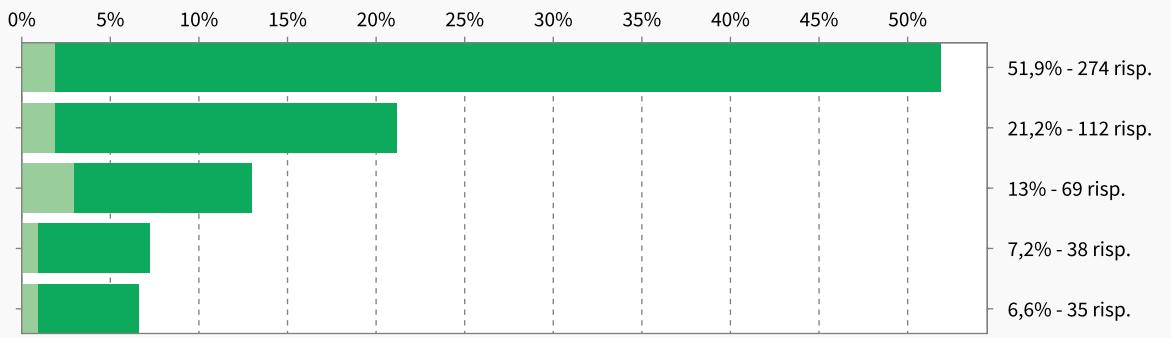
### Punti Deboli



Domanda saltata: 5

### In evidenza

#### Il motivo?



Domanda saltata: 18

### Confronto

