



**MONITORAGGIO DELLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE,  
DELL'UTENTE E DEL PERSONALE**

Procedura PR01

Pag. 1 di 3

Rev. 01

del 20.02.2012

Redatto da RGSi	Approvato da DIR
Visto:	Visto:

## PROCEDURA PR01

### MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, DELL'UTENTE E DEL PERSONALE

#### SOMMARIO

<b>1 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, DELL'UTENTE E DEL PERSONALE .....</b>	<b>2</b>
1.1 Generalità .....	2
1.2 Modalità operative.....	2
<b>2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (SERVIZI DI PULIZIE) .....</b>	<b>2</b>
<b>3 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (IMPIANTI SPORTIVI E BAR).....</b>	<b>3</b>
<b>4 SODDISFAZIONE DEL PERSONALE .....</b>	<b>3</b>

REVISIONI						
N° EDI.	N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA	NOTE
1	00	07/11/2011	Prima emissione a seguito dell'adeguamento ad SA 8000	Tutti	Tutte	
	01	20.02.2012	Rinominata procedura a seguito di razionalizzazione sistema integrato	Tutti	Tutte	



## MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, DELL'UTENTE E DEL PERSONALE

Procedura PR01

Pag. 2 di 3

Rev. 01

del 20.02.2012

### 1 Valutazione della soddisfazione del cliente, dell'utente e del personale

#### 1.1 Generalità

L'Alta Direzione ha assegnato specifiche responsabilità a tutto il personale che attua il processo di realizzazione del servizio, incluse le valutazioni interne e le valutazioni del Cliente/utente.

La prestazione di un servizio al cliente/utente comporta:

- aderenza alle prescritte specifiche di realizzazione del servizio;
- controllo continuo che le specifiche del servizio siano soddisfatte;
- aggiustamento del processo, quando si verificano deviazioni.

#### 1.2 Modalità operative

COGEVA ha istituito un metodo di valutazione e misura continua della soddisfazione del Cliente, dell'utente e del personale. Tale accertamento tende ad appurare sia le reazioni positive, sia quelle negative, e il loro probabile effetto sugli affari e sui rapporti futuri.

### 2 Soddisfazione del Cliente (servizi di pulizie)

La valutazione della soddisfazione del Cliente è focalizzata sul grado con cui gli elementi di base del servizio, le istruzioni operative e il processo di realizzazione del servizio, soddisfano le esigenze del Cliente. Per fare ciò COGEVA invia annualmente ai propri Clienti un questionario di valutazione del servizio fornito, Modello 001/PR05 "Questionario di Valutazione".

Si prevede inoltre, per i clienti che non rispondono al questionario in forma scritta, una intervista telefonica effettuata dal responsabile di Cantiere o dal RGSi, i quali provvedono alla compilazione del questionario medesimo. Tale questionario viene gestito dal RGSi e rappresenta elemento di valutazione in fase di Riesame da parte della Direzione.

Dall'analisi del Questionario il RGSi procede ad estrapolare gli indicatori descritti nella PR 14 ed a confrontarli con i dati di valutazioni interne. Per calcolare gli indicatori, ad ogni valutazione del questionario viene attribuito un valore variabile da +2 a -2 in base al grado di soddisfazione che il cliente ha espresso barrando una delle caselle a disposizione.

Tutti questi dati in sede di Riesame da parte della Direzione porteranno a definire delle strategie aziendali volte all'eliminazione dei valori non ottimali al fine di conseguire la piena soddisfazione del cliente.



## MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, DELL'UTENTE E DEL PERSONALE

Procedura PR01

Pag. 3 di 3

Rev. 01

del 20.02.2012

### 3 Soddisfazione dell'utente (impianti sportivi e bar)

La valutazione della soddisfazione dell'utente è focalizzata sul grado di coerenza del servizio erogato presso impianti sportivi e bar con le aspettative dell'utente stesso e gli obblighi contrattuali.

Per fare ciò COGEVA ha istituito un sistema mediante il quale gli utenti possono inserire comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti e reclami all'interno della apposita cassetta predisposta presso gli spazi frequentati dall'utente stesso. Tali informazioni sono periodicamente rilevate ed analizzate dal Responsabile Gestione Sistema Integrato il quale valuta l'opportunità di aprire Non Conformità o azioni di miglioramento. Tali dati in sede di Riesame da parte della Direzione porteranno a definire delle strategie aziendali volte all'eliminazione dei valori non ottimali al fine di conseguire la piena soddisfazione dell'utente.

### 4 Soddisfazione del personale

COGEVA ha definito le modalità specifiche per recepire eventuali segnalazioni da parte dei lavoratori, nel rispetto dell'anonimato e evitando qualunque forma di discriminazione nei confronti di eventuali lavoratori che dovessero inoltrare segnalazioni alla COGEVA.

La Direzione ha ritenuto utile, in relazione alla tipologia ed alla dimensione aziendale, di istituire una cassetta nella quale i lavoratori, attuali e futuri, possano regolarmente inoltrare eventuali comunicazioni / segnalazioni in forma anonima, monitorate dal Responsabile Gestione Sistema Integrato Qualità – Ambiente - Responsabilità Sociale con frequenza settimanale. A seguito di tali eventuali segnalazioni inoltrate dai lavoratori la Direzione aprirà adeguate azioni di rimedio, con le modalità definite nel Manuale di gestione Integrato Qualità – Ambiente – Responsabilità Sociale (apertura e gestione di un'azione correttiva che analizzi le cause e pianifichi in tempi brevi le attività per rimuovere le cause che hanno generato il problema o attivare l'iter necessario per rimuoverle).

Tutti i lavoratori sono regolarmente formati in materia di SA8000, e tra gli argomenti di formazione viene sempre inserita la possibilità di inoltrare eventuali segnalazioni, in relazione ai quali non si abbia avuta soddisfacente risposta dall'azienda, direttamente all'Ente di certificazione (SGS) oppure al SAI stesso (Ente accreditante l'Ente di Certificazione).

A tutti i lavoratori al momento dell'assunzione viene consegnata una lettera informativa, nella quale è chiaramente esplicitato il diritto dei lavoratori stessi di inoltrare eventuali segnalazioni all'azienda su apposita cassetta anche in forma anonima. Inoltre sono forniti nel documento stesso gli indirizzi dell'Ente di Certificazione prescelto dall'azienda per la certificazione SA8000 (SGS Italia SPA) e dell'Ente di accreditamento SAI (SAAS).