



<b>Emissione:</b> Redazione: Piergiorgio Tronco	Verifica/Approvazione: Marco Sostaro
--	--------------------------------------

<b>Distribuzione:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Back office <input checked="" type="checkbox"/> Tecnici (ISP)	<input checked="" type="checkbox"/> BUM <input checked="" type="checkbox"/> Coordinatori commessa	<input checked="" type="checkbox"/> DT <input checked="" type="checkbox"/> Commerciali	<input checked="" type="checkbox"/> Operations Manager <input checked="" type="checkbox"/> Personale esterno
---	--	---	---

<b>Allegati:</b> APP-02 Reclami e Segnalazioni
---

REV	DATA	COMMENTI
00	10/09/2013	Prima Emissione
01	21/04/2015	Modifica del tool per la registrazione dei reclami e aggiornamento della denominazione sociale di BV Nexta
02	19/07/2021	Nuovo template e revisione generale

### INDICE

1. REQUISITI GENERALI .....	1
2. RIFERIMENTI SPECIFICI .....	1
3. RECLAMI .....	1
3.1 GESTIONE DEI RECLAMI .....	2
3.2 RECLAMI SU ORGANIZZAZIONI CLIENTI .....	2
4. RISERVATEZZA.....	2

### 1. REQUISITI GENERALI

La presente LPP si applica a tutti i reclami riscontrati in Bureau Veritas Nexta in merito a tutte le attività svolte.

### 2. RIFERIMENTI SPECIFICI

Procedure Operative di Bureau Veritas Nexta
MQ-HSE MANUALE INTEGRATO Q-HSE Par. 9

### 3. RECLAMI

Bureau Veritas Nexta esamina e tratta i reclami

- (a) ricevuti dai Clienti e relativi ai servizi resi da Bureau Veritas Nexta,
- (b) relativi a servizi e prodotti resi dai propri Clienti al mercato e agli utilizzatori.

Tutti i reclami che pervengono a Bureau Veritas Nexta, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da Bureau Veritas Nexta stessa, che è l'unica responsabile delle decisioni eventualmente prese al riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve richiedere al reclamante una definizione per iscritto dello stesso.



Questa procedura è resa accessibile al pubblico e ai clienti tramite il sito web, attraverso quest'ultimo è possibile anche inoltrare direttamente il reclamo.

### 3.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo è gestito tramite file excel (Q-LPP-09 APP-02) o sull'apposito tool aziendale in modo che sia registrato, comunicato e che risulti in seguito sempre rintracciabile. Il tempo di chiusura dello stesso è un indicatore regolarmente monitorato.

Il reclamo è gestito dal RQ e/o dal RT della attività (o suo delegato) cui spetta l'avvio dell'inchiesta. Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo lo vedano direttamente coinvolto, la pratica è affidata ad altra persona da lui nominata.

La gestione del reclamo comporta:

- Invio di conferma di aver ricevuto un reclamo (o ricorso) ufficiale
- La decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione nel file excel o in QESIS (entro 5 giorni dal ricevimento)
- l'avvio dell'indagine, coinvolgendo tutte le parti interessate
- Raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie
- la comunicazione dei dettagli alle parti interessate all'interno di Bureau Veritas Nexta, ed in caso di complaints critici, coinvolgimento dell'HO
- l'identificazione delle cause del problema
- Chiusura del reclamo entro 5 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini
- la proposta di una soluzione e la risposta al reclamante entro il termine di 30 giorni per i reclami sui servizi resi da Bureau Veritas Nexta
- Al termine della gestione del reclamo sarà fatta comunicazione dell'esito al reclamante, con informazioni sulle azioni scelte e sui tempi necessari per portarle a termine.

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di un reclamo o di una segnalazione, devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura del reclamo sul tool aziendale.

Periodicamente il numero degli eventuali reclami, insieme all'indicazione del tempo impiegato per gestirli, vengono verificati dall'HO, oltre ad essere analizzati annualmente durante il Riesame della Direzione.

Si precisa che la decisione, da comunicare al reclamante deve essere assunta da, o riesaminata ed approvata da persona/e non coinvolta/e nelle attività di ispezioni originarie in questione.

### 3.2 RECLAMI SU ORGANIZZAZIONI CLIENTI

I reclami che pervengono a Bureau Veritas Nexta relativamente alle organizzazioni clienti sono sottoposti alle organizzazioni stesse e sono analizzati per valutare se è necessario che siano oggetto di verifiche supplementari. Verifiche supplementari possono anche essere eseguite in caso si abbia pubblica notizia di problemi presso aziende clienti. Gli esiti di tali verifiche straordinarie sono oggetto di comunicazioni al reclamante nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

## 4 RISERVATEZZA

Le informazioni e la documentazione fornita dai reclamanti è mantenuta riservata e, se non per esigenze legali, non è divulgata a terzi, salvo accordo con le parti in causa.