



NEXTA

Gestione dei Reclami e Segnalazioni

Q-HSE-LPP-09

Emissione:

Redazione: Ufficio TQR / Ufficio HSE

Verifica/Approvazione: Mauro Palestri

Distribuzione:

- Back office
- Tecnici (ISP)

- BUM
- Coordinatori commessa

- DT
- Commerciali

- Operations Manager
- Personale esterno

Allegati:

- APP-01 Registro Reclami, NC Interne e Segnalazioni
- APP-02 Reclami e Segnalazioni Sito BVN (condiviso con BVI)

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
03	19/01/2024	Inserimento riferimenti Parità di Genere e HSE con cambio codifica
04	28/02/2024	Inserimento par.4 per la gestione delle segnalazioni

INDICE

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

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 GENERALI E SPECIFICI

UNI EN ISO 9001 – 14001 – 45001
UNI PdR 125:2022 Linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere
MQ-HSE MANUALE INTEGRATO Q-HSE Par. 9
Group QHSSE 004-PO Customer Complaint Management

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.



NEXTA

Gestione dei Reclami e Segnalazioni

Q-HSE-LPP-09

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.

Per reclami si intendono anche le segnalazioni in ambito sicurezza D.lgs 81/08 ed ambiente D.lgs 152/2006.

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

Qualora, invece, il reclamo non sia formale ma presentato sotto forma di segnalazione (scritta, verbale o telefonica) si veda il par.4 per la sua gestione.

3.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo è gestito tramite file excel (Q-LPP-09 APP-01) 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 ufficiale
- La decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione nel file excel o in QESIS (entro 5 giorni dal ricevimento)
- Avvio dell'indagine, coinvolgendo tutte le parti interessate
- Raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie
- Comunicazione dei dettagli alle parti interessate all'interno di Bureau Veritas Nexta, ed in caso di complaints critici, coinvolgimento dell'HO
- Identificazione delle cause del problema
- Chiusura del reclamo entro 5 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini
- 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. Nel caso in cui BVN sia messa in cc per un reclamo indirizzato al cliente di BVN stesso si faccia riferimento al par. 4.
- 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.

Il rispetto dei KPI a livello locale viene invece garantito dall'ufficio TQR che settimanalmente invia un reminder ai referenti impegnati nella gestione con l'elenco dei reclami in overdue (tempistiche di gestione scadute) o in soondue



NEXTA

Gestione dei Reclami e Segnalazioni

Q-HSE-LPP-09

(meno di 15 giorni alla scadenza per la gestione). Una overview generale dei reclami è sempre disponibile in una cartella OneDrive dedicata e condivisa con i referenti.

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. SEGNALAZIONI

Per segnalazione si intende una comunicazione che viene effettuata da un cliente o da una terza parte (es. giornalisti, ministeri etc.) per sottoporre all'attenzione dell'organizzazione fatti che riguardano direttamente o indirettamente l'operato di BVN.

Non è un reclamo formale, ma la modalità di presentazione può essere la stessa, ovverosia scritta o orale.

A titolo esemplificativo, una segnalazione può consistere in una comunicazione effettuata da un ente di controllo che inoltra a BVN una segnalazione proveniente per esempio da un competitor.

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di una segnalazione devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura nella colonna apposita dell'APP-01 della presente LPP.

5 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.