		IO Nr.	Rev	del

Procedura gestione Reclami

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive il processo di trattamento da parte di Luxury Brands Control srl di reclami e ricorsi relativi ai clienti, che abbiano stipulato con l'azienda un contratto di servizio.

2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001: 2015
UNI EN ISO UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018
UNI EN ISO 19076: 2018

3. TERMINI, DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE

Reclamante: Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa che presenta un reclamo al laboratorio.

Reclamo: Espressione di insoddisfazione rivolta al laboratorio contro un atto o il risultato del servizio di cui alla norma ISO 19076: 2018, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

Ricorso: Richiesta o istanza rivolta contro un atto o il risultato del servizio di cui alla norma ISO 19076: 2018, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

Parte interessata: Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni di una organizzazione.


Soddisfazione del cliente: Percezione del cliente sul soddisfacimento delle proprie aspettative.

Sigle adottate nel presente documento:

AI Audit interni

DIR Direzione

RTIP Responsabile tecnico ispezione pellami

		IO Nr.	Rev del

4. RECLAMI

Ogni reclamo che venga indirizzato a Luxury Brands Control srl in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di misurazione pellami secondo norma ISO 19076: 2018 effettuata dalla menzionata organizzazione, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che provengono in forma anonima non sono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda la parte reclamante sia per quanto attiene il contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo, che coinvolge una funzione, viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica.


La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata con l'eventuale collaborazione di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo. Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative. Le conclusioni vengono presentate alla Direzione.

Quando possibile Luxury Brands Control srl , conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione ed informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto) , le risultanze e le relative conclusioni entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio della conferma di ricezione,

Nel caso in cui il reclamante non sia un Cliente per il quale Luxury Brands Control ha svolto il servizio, ma il reclamo coinvolga tale Cliente, questi viene informato del contenuto del reclamo. L'esame del reclamo in questo caso può includere la verifica di efficacia del servizio erogato. Gli esiti di tale verifica vengono comunicati al reclamante nel rispetto della riservatezza garantita al cliente ed a enti di vigilanza/accreditamento/autorizzazione ed abilitazione nel rispetto del vincolo di riservatezza e in ottemperanza delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

Luxury Brands control srl , sempre nel rispetto di eventuali disposizioni vigenti applicabili, concorda con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

		IO Nr.	Rev del

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte di Luxury Brands Control Srl, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti l'efficienza delle attività svolte da Luxury Brands Control Srl.

5. RICORSI

Ogni cliente, che abbia stipulato con Luxury Brands Control Srl, un contratto di servizio può presentare ricorso scritto contro i risultati dell'attività di Luxury Brands Control Srl.

Ogni ricorso scritto che pervenga a Luxury Brands Control Srl, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso. Luxury Brands Control srl è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi (inclusi quelli presentati in esecuzione di mandati legali) viene effettuato da una commissione nominata dall'amministratore unico.

L'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso.


Il responsabile tecnico ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relativa all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della commissione incaricata, l'amministratore unico deve adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente e/o all'interno di Luxury Brands Control Srl. Il Responsabile deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di Luxury Brands Control Srl.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

Luxury Brands Control Srl, conferma la ricezione del ricorso entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro 60 (sessanta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica.

		IO Nr.	Rev	del

6. AZIONI CONSEGUENTI

Qualora si accerti che un reclamo/ricorso possa avere origine da una Non conformità al sistema di gestione, questo dovrà essere trattato come indicato in **MQ01 rev00 rev02 28.01.21. Cap 7 Par 7.9 pag 29**. L'applicazione della procedura garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti.

7. REGISTRAZIONE

Ciascun reclamo/ricorso viene registrato a cura di RGQ nell' **MD08 rev00 del 23.9.20**. La relativa documentazione viene conservata in rete a cura della funzione incaricata della gestione, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Per ciascun reclamo vengono conservate le seguenti informazioni:

- Identificazione di colui che ha presentato il reclamo/ricorso
- Descrizione sintetica del reclamo/ricorso con riferimento ai documenti presentati a supporto
- Documenti aziendali interessati
- Esito motivato dell'esame ed eventuali azioni conseguenti.
- Eventuali non conformità o carenze rilevate e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità).
- Approvazione della Direzione
- Chiusura delle azioni intraprese

La conservazione e la relativa archiviazione avvengono a cura della segreteria generale di Luxury Brands Control Srl con collocazione della relativa pratica nell'archivio controllato della società.

8. DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA

Questa procedura è destinata a:

- A tutto il personale coinvolto nell'attività di servizio Luxury Brands Control
- A tutto il personale coinvolto nella gestione del sistema di gestione Luxury Brands Control Srl
- Al personale IT per la pubblicazione sul sito WEB di Luxury Brands Control Srl
-