Procedura per i reclami

La presente procedura definisce il processo per trattare i reclami da parte dei clienti ed il processo delle conseguenti azioni correttive.
Questa procedura è disponibile su richiesta, oppure i clienti possono scaricarla dall'area riservata del sito www.pjr.com.

PROCEDURA PER I RECLAMI

1 Generale

1.1 Fine: Evidenziare il processo per ricevere, documentare e risolvere i reclami dei clienti (compresa l'analisi della causa principale e le azioni correttive sistemiche).

1.2 Campo di applicazione: riguarda tutti i reclami relativi a PJR o le organizzazioni certificate da PJR.

2 Documenti, Procedure di riferimento

2.1 ISO/IEC 17021
2.5 ISO/TS 22003
2.6 Criteri di Accreditamento ANAB
2.7 Criteri dell'ANAB per gli Enti che effettuano la Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale
2.8 Qualsiasi altro materiale degli Enti di Accreditamento che può essere applicato a PJR attraverso i nostri contratti di accreditamento
2.9 PJR-0: Statuto
2.10 PJR-1(serie): Manuale Qualità
2.11 Contratto di Certificazione, Serie F-3
2.12 F-121: Modulo dei problemi del cliente
2.13 Procedura di Certificazione, serie PRO-1
2.14 Procedura per le azioni correttive, PRO-8
2.15 Procedura di Disputa PRO-10
2.16 Procedura per la sospensione o il ritiro degli attestati di Certificazione PRO-11 (se applicabile)
2.17 Differenze tra Indagine e Reclamo, WI-44
2.18 Codes of Practices, R2
2.19 ISO/IEC 17065 Ultima Revisione
2.20 Procedura di Certificazione, PRO-01.17065

3 Reclami riguardanti PJR

3.1 Chiunque a PJR può accogliere richieste e reclami da parte dei clienti. Se si tratta di una richiesta, l'addetto risponde al cliente e registra sia la richiesta sia la risposta nelle note di PJView in modo che chiunque abbia contatti con il cliente possa esaminare la registrazione dell'interazione suddetta. Tutti i reclami vengono trasmessi al Responsabile del Servizio Clienti Internazionale all'indirizzo email complaints@pjr.com che li deve documentare sul modulo F-121 ed è incaricato di approfondire e risolvere la questione. La casella di posta "reclami" è accessibile al Responsabile dei Servizi al Cliente Internazionale, al back up ICSM di riferimento e al Programs and Accreditations Manager. Il back up dell'ICSM provvederà ad assegnare i reclami al personale direttivo competente per l'avvio delle procedure in assenza dell'ICSM. La squadra di investigazione deve essere nominata entro 24-48 ore dal ricevimento del reclamo. La comunicazione formale dei rilievi dell'indagine e della risposta al problema deve essere inviata al cliente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Il Servizio Clienti deve registrare su un foglio elettronico il feedback negativo del cliente ricevuto sull'F-18 "Indagine sulla soddisfazione del cliente" e deve aggiornare il Profilo del Cliente in PJView, nell'area delle note, insieme alla risposta fornita dall'addetto al cliente.

3.1.1 Un reclamo da parte di un cliente è definito come:

a) Qualsiasi domanda o reclamo che il cliente abbia identificato come reclamo;
b) Qualsiasi domanda, richiesta o dichiarazione che risulti da una mancanza del sistema come determinato dalla Direzione;
c) Qualsiasi elemento sottoposto formalmente per iscritto al Servizio Clienti.

La PJR WI-44 (Differenze tra Richiesta di informazioni e Reclami) fornisce ulteriori indicazioni circa la distinzione tra richieste e reclami.

3.1.2 Il Personale, inclusa la Direzione, non dovrebbe essere impiegato per indagare su nessun

appello, reclamo o disputa se è stato direttamente coinvolto nell'appello, reclamo o disputa in oggetto negli ultimi 2 anni o se c'è qualsiasi relazione che potrebbe compromettere l'imparzialità dell'indagine.

3.2 I Responsabili di PJR ed il Servizio Clienti devono classificare il reclamo, al fine di determinare se il Presidente e/o il Responsabile del programma (PM) debbano essere coinvolti nella sua risoluzione. In Giappione, il CEO assume le responsabilità del Presidente qui descritte.

3.3 Il Servizio Clienti è responsabile di documentare, risolvere e seguire tutti i reclami pervenuti tramite l'utilizzo del modulo F-121. Tutti i reclami dei clienti richiedono un'analisi della causa principale e l'implementazione delle correzioni e delle azioni correttive. Tutti i reclami sono riportati in una matrice (F-122) e vengono periodicamente segnalati alla Direzione al fine di intraprendere azioni preventive e per migliorare la qualità.

3.4 Per quanto riguarda i reclami dei clienti in Giappone, il Director of Administration di Tokyo ed il personale preposto riesamineranno tutti i reclami dei clienti e determineranno se sono necessarie azioni correttive e la relativa scadenza. Reclami, causa principale ed azione correttiva (se necessario) saranno registrati per il Giappone sul modulo Fiuj-33 o F-121j.

3.5 Per quanto concerne i reclami dei clienti in Messico, il Responsabile della Divisione Messicana ed il personale preposto riesamineranno tutti i reclami dei clienti e determineranno se sono necessarie azioni correttive entro 10 giorni lavorativi. Reclami, correzioni, causa principale ed azioni correttive (se necessario) relativi al Messico saranno registrati sul modulo F-121mex.

3.6 In India, a PJCPL, qualsiasi addetto può accettare un'inchiesta o un reclamo di un cliente. Nel caso di un reclamo (si faccia riferimento alla WI-44), tutti i reclami formali vengono riferiti al Rappresentante del Servizio Clienti dell'ufficio di Bangalore, e poi devono essere inviati all' ICSM, oppure possono essere inviati direttamente al Responsabile del Servizio Clienti Internazionale (customerservice@pjr.com) affinché venga compilato il modulo F-121, e nominato il gruppo per l'indagine e la risoluzione del reclamo. Il Direttore di PJCPL viene informato in merito alla presentazione ed alla risoluzione di tutti i reclami, mentre il CC viene informato delle comunicazioni ai clienti. I reclami, la causa principale, e le azioni correttive (se necessarie) vengono registrate per l'India alla casa madre negli USA ed una copia viene conservata presso l'ufficio di Bangalore per il riesame da parte del Direttore.

3.7 Nel caso in cui PJR dovesse ricevere un reclamo sul Programma R2, l'esito dell'indagine sullo stesso dovrà essere inviato per email, dal Program Manager responsabile, al SERI entro 30 giorni, anche nel caso di reclami che PJR ritiene infondati.

3.7.1 R2v3 per COP: PJR dovrà registrare, investigare e segnalare al SERI tutti i reclami ricevuti relativamente al programma di certificazione R2 (es. Auditor, OdC o Impianto R2) incorporando azioni e tempi nella tabella COP (Tabella 1) riportata di seguito. A titolo informativo, il programma di certificazione R2 comprende la fase di emissione del preventivo:

Scadenza	Azioni
7 giorni dal ricevimento del reclamo	**Notifica**: L'OdC documenta il reclamo e lo notifica al SERI entro sette giorni dalla ricezione del reclamo.
21 giorni dal ricevimento del reclamo	**Riesame Preliminare:** L'OdC completerà un riesame per verificare la fondatezza del reclamo, che potrà essere determinata in base alle informazioni fornite dallo stesso, dalla fonte del reclamo e dall'esame delle informazioni pubbliche disponibili. I reclami infondati non necessitano di ulteriori indagini, purché si mantenga una registrazione del motivo per cui il reclamo risulti infondato. Il riesame non si basa unicamente sulla richiesta ad un Auditor o all'Impianto R2 di rispondere al reclamo: questo è un modo per ottenere maggiori informazioni, ma non elimina la responsabilità dell'OdC di condurre un proprio riesame indipendente utilizzando: • Informazioni dal denunciante, dall'Impianto R2 o dall'Auditor

	• Comunicazioni con il denunciante, con l'impianto R2 o con l'auditor • Registri di attività pubbliche • Siti web pubblici, compresi quelli dell'Impianto R2 • Siti di vendita online utilizzati dall'Impianto R2 • Registrazioni e rapporti relativi agli audit precedenti • Registrazioni richieste dall'Impianto R2 • Informazioni disponibili presso il SERI
30 giorni dal ricevimento del reclamo	**Indagine**: Se necessario, l'OdC identifica la linea d'azione e i tempi più appropriati per l'indagine, e per affrontare il reclamo. Tra le azioni proposte possono figurare: • Riesame delle registrazioni • Audit on-site o remoto • Assegnazione di una NC maggiore o minore all'Impianto R2 • Sospensione del certificato dell'Impianto R2 • Ritiro del certificato dell'Impianto R2 • Formazione e correzione degli Auditor/dipendenti dell'OdC L'OdC informa il SERI delle azioni da intraprendere e dei tempi.
60 giorni dal ricevimento del reclamo	**Risoluzione**: L'OdC completa l'indagine e invia le seguenti informazioni al SERI: • Un rapporto riassuntivo che documenta l'indagine e le azioni intraprese • In caso di NC minore - evidenza della correzione e del piano per le azioni correttive dell'Impianto R2 • In caso di NC maggiore - piano delle AC dell'impianto R2, evidenza dell'implementazione della correzione e avanzamento delle azioni correttive • Eventuali variazioni sullo stato della certificazione • Eventuali variazioni sullo stato o sulle competenze degli Auditor Se entro 60 giorni dall'emissione delle NC non è possibile ottenere evidenza delle correzioni, da parte dell'impianto R2, né verificarle, da parte dell'OdC, l'OdC sospende il certificato R2. Le scadenze per le azioni correttive dovranno seguire i requisiti di cui alla Sezione 8.6 del presente documento.
Mensilmente	**Aggiornamenti sullo Stato**: Ogni mese, l'OdC fornirà al SERI un rapporto sullo stato di avanzamento dei reclami aperti, fino a quando non verranno chiusi in modo adeguato.

4 Reclami in merito alle società certificate da PJR

4.1 In seguito alla ricezione di un reclamo riguardante un'organizzazione certificata da PJR, il personale preposto metterà per iscritto tutte le informazioni pertinenti.

4.2 Il RP e/o il Presidente trasmette le informazioni concernenti il reclamo alla società certificata e richiede un commento scritto.

4.2.1 I reclami riguardanti una società certificata costituiscono una fonte di informazione come possibile Non Conformità. La società certificata deve indagare sul reclamo e riportare a PJR i risultati di tale indagine. Se opportuno, la società certificata deve stabilire e comunicare a PJR la causa della Non Conformità, incluso qualsiasi fattore predeterminate (o

predisponente) all'interno del Sistema Gestione Qualità dell'organizzazione, qualsiasi correzione ed azione correttiva intrapresa.

4.3 Qualora l'organizzazione certificata non rispondesse entro 30 giorni (10 giorni per il Messico), e/o il Presidente o il Responsabile del Programma, dopo aver riesaminato il caso, determinasse che l'organizzazione ha violato i termini del suo contratto con PJR, il Presidente deve invocare la Procedura di PJR per la Sospensione o il Ritiro dell'attestato di certificazione (PRO-11 se applicabile).

4.4 Dopo che sarà stato riesaminato ogni riscontro fornito dall'organizzazione certificata, il Presidente o il Responsabile di Programma possono stabilire che il reclamo non viola il Contratto di Certificazione con PJR o il suo statuto e potrebbe inoltre, a sua discrezione, dichiarare il caso chiuso senza intraprendere ulteriori azioni.

4.5 In ogni caso, il RP/Presidente notifica per iscritto il querelante e/o l'organizzazione certificata in merito alla sua decisione sul caso. Avvisa anche entrambe le parti che è possibile contestare la sua decisione attraverso la Procedura di Disputa di PJR (PRO-10).

4.6 Il PM/Presidente deve stabilire, insieme all'organizzazione certificata ed al querelante, se, e in che misura, l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione saranno resi pubblici.

4.7 Durante gli audit di sorveglianza, PJR deve riesaminare ogni reclamo non ancora risolto al fine di verificare le azioni correttive/preventive. In alcuni casi, PJR può stabilire che, un audit dell'ultimo minuto, sia necessario per esaminare/chiudere il reclamo. Se questo è il caso, allora tale audit deve essere completato entro 90 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.

4.8 Il Manager dell'International Client Services e lo staff dell'EHS Program Management devono cooperare per assicurare che ogni aspetto di un reclamo, da parte di un cliente con certificazione R2, sia chiaro. L'Assistente del Program Manager EHS è responsabile per la comunicazione, entro 30 giorni, delle specifiche del reclamo, ivi comprese le indagini e le soluzioni, al SERI.

4.8.1 R2v3 per COP: PJR dovrà registrare, esaminare e riferire al SERI tutti i reclami ricevuti in merito al Programma di Certificazione R2 (es. Auditor, OdC o Impianto R2), integrando le azioni e i tempi nella tabella COP (Tabella 1) di cui alla precedente sezione 3.

4.9 PJR sarà responsabile per tutte le decisioni prese in qualsiasi fase del processo di gestione dei reclami.

4.10 L'invio, le indagini e le decisioni prese in merito ad un reclamo non comporteranno alcuna azione discriminatoria nei confronti di coloro che hanno chiesto l'avvio dello stesso.

5 Registrazioni

5.1 Tutte le registrazioni relative ai reclami sono mantenute dal Responsabile Internazionale del Servizio Clienti o delegato, nella massima sicurezza, conformemente alla procedura PRO-5.

6. Coinvolgimento degli Enti di Accreditamento

6.1 PJR cominicherà agli enti di accreditamento appropriati di reclami non risolti in modo adeguato.