

PROCEDURA
P 9.1 "PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE"

Svilupato da: Team	Approvato: Tsenkova, DOC <i>/cognome, funzione/</i>	Copia № 1
10.06.2021 <i>/data, firma/</i>	15.06.2021 <i>/data, firma/</i>	Edizione 03 In vigore dal 15.06.2021

ELENCO E DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE

Modifica		Natura della modifica	Data di avvenuta modifica:		ha ricevuto/ha apportato per la modifica (cognome, ruolo)	Firma
№	Sezione / Punti		ricevuta/ apportata	entra in vigore		
1	2	3	4	5	6	7
1.	τ 5.3.1,	Richiesta di certificazione	25.10.2017	25.10.2017	Vlahov, DOC	
2.	τ. 5.7	Contratto di certificazione	06.11.2017	06.11.2017	Vlahov, DOC	
3.	τ. 5.3.1	Domanda di certificazione	08.08.2018	15.08.2018	Vlahov, DOC	
4.	τ. 5.4.2	Esame della domanda	08.08.2018	15.08.2018	Vlahov, DOC	
5.	τ. 4.1	Responsabilità	01.03.2019	05.03.2019	Vlahov, DOC	
6.	τ. 5.4.1	Esame della domanda	01.03.2019	05.03.2019	Vlahov, DOC	
7.	τ. 5.7	Assegnazione dei team	01.03.2019	05.03.2019	Vlahov, DOC	
8.	τ. 5.8.1	Disaccordi con il team di valutazione	01.03.2019	05.03.2019	Vlahov, DOC	
9.	τ. 5.8.2	Disaccordi con il tim di valutazione	01.03.2019	05.03.2019	Vlahov, DOC	
10.	τ.2, 5.1, 5.2 и 5.4.1	Operatività nelle aree geografiche	10.06.2021	15.06.2021	Tsenkova, DOC	
11.	4.2	Corezzioni dello stile	01.09.2021	01.09.2021	Tsenkova, DOC	
12.	T. 5.4.1	Aggiunto – valutazione del rischio durante l'esecuzione dell'audit remoti	01.09.2021	01.09.2021	Tsenkova, DOC	
13.	T. 5.6	Proposta finanziaria	01.09.2021	01.09.2021	Tsenkova, DOC	
14.	T. 6	Documentazione – aggiunto OD 8.6-02 „Valutazione del rischio in audit remoti“	01.09.2021	01.09.2021	Tsenkova, DOC	
15.	T. 7	Documenti correlati – aggiunta P 9.3 „Audit remoto“	01.09.2021	01.09.2021	Tsenkova, DOC	

Sommario

1. OBIETTIVO	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI	4
4. RESPONSABILITÀ	4
5. PROCEDURA	4
6. DOCUMENTAZIONE	9
7. DOCUMENTI CORRELATI	9

Copia Controllata

1. OBIETTIVO

Il presente documento regola la procedura e le responsabilità per la richiesta, l'offerta e la preparazione per la emissione di un contratto di certificazione, nonché tutte le attività relative al processo di certificazione, che precedono la valutazione diretta della conformità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura trova applicazione nell'attività del Responsabile dell'Ente di Certificazione Q-AID EUROPE LTD (DOC) e del Responsabile della Certificazione (RSG). L'esito dell'applicazione della procedura (il relativo contratto e gli ordini che ne derivano) è obbligatorio per tutti i dipendenti e collaboratori di Q-AID EUROPE LTD, che partecipano alla specifica valutazione di conformità, nelle zone geografiche in cui opera.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni utilizzati in questa procedura sono conformi a ISO/IEC 17000:2020, ISO 9000:2015, ISO/IEC 17021-1:2015 e ancora:

codice NACE – codice relativo a una determinata attività economica, adottato nei paesi dell'UE; per la Bulgaria – KID 2008, corrispondente a NACE rev. 2 di EUDOCSTAT.

4. RESPONSABILITÀ

4.1. Il Responsabile della Certificazione (RSG) ha il compito di:

- ✓ analisi iniziale di domande, richieste, informazioni;
- ✓ mantenere i contatti e la corrispondenza con i clienti;
- ✓ revisione di richieste e offerte;
- ✓ nomina di un gruppo di valutazione e
- ✓ altri soggetti simili per l'attività di certificazione dei sistemi di gestione ai sensi delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 27001:2017.

4.2. Il Responsabile dell'Ente di Certificazione Q-AID EUROPE LTD (DOC) è responsabile di:

- ✓ L'intero processo di valutazione della conformità;
- ✓ Notifica ai clienti delle relative decisioni prese.

4.3. Vengono conclusi i contratti di certificazione e tutto ciò che riguarda termini contrattuali e pagamenti, rispettivamente sottoscritti dal Gestore di Q-AID EUROPE LTD.

5. PROCEDURA

5.1. La certificazione, come servizio offerto da Q-AID EUROPE LTD, è resa nota al pubblico attraverso pubblicazioni su media pubblici e specializzati, presentazioni in sedi appropriate e con ogni altro mezzo che non contrasti con i requisiti di corretta concorrenza, nelle zone geografiche in cui opera l'Organismo di Certificazione.

5.2. Domanda/richiesta di certificazione può essere inviata agli uffici di Q-AID EUROPE LTD, in forma scritta tramite e-mail.

5.3. Richiesta di certificazione

5.3.1. La richiesta del cliente avviene sul modello *OD 8.6-01 Richiesta di Offerta (RdO)*; la RdO è inviata al cliente per essere compilata da un rappresentante autorizzato e competente

del cliente stesso. La RdO, disponibile sul sito web di Q-AID EUROPE, può essere compilata dal cliente senza previa richiesta.

Le informazioni presenti nella domanda e fornite all'organismo di certificazione dal rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente sugli aspetti essenziali dei suoi processi e operazioni devono includere anche l'identificazione di rischi significativi per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, i materiali pericolosi utilizzati nei processi e qualsiasi obblighi relativi alla normativa OH&SMS applicabile. La domanda di certificazione deve contenere i dati relativi ai dipendenti che lavorano al di fuori dei locali dell'organizzazione.

La domanda di certificazione delle organizzazioni con sistemi di gestione SSL deve contenere dati relativi alla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto, nonché alla comprensione dei bisogni e delle aspettative dei lavoratori e degli altri soggetti interessati, delle condizioni di sicurezza, della minaccia all'imparzialità, dei requisiti relativi alle azioni per la gestione di rischi e opportunità, ecc. (ISO 45001:2018).

- 5.3.2. Se necessario, al cliente viene spiegato per cosa verranno utilizzate le informazioni dal OD 8.6-01 *Richiesta d'Offerta* affinché il cliente possa contribuire alla corretta registrazione delle informazioni.

5.4. Esame della domanda

- 5.4.1. Il Responsabile delle "Certificazioni" (RSG), per sistemi di gestione ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 27001:2017 valuta i contenuti del documento OD 8.6-01, per assicurare che l'Organismo di Certificazione Q-Aid Europe abbia la competenza necessaria per eseguire la valutazione della conformità.

Se necessario, RSG e/o DOC, con l'auditor e/o esperto tecnico, esaminano e valutano che:

- ✓ le informazioni sul potenziale cliente e sul suo SG siano sufficienti;
- ✓ le aspettative in merito alla certificazione siano chiaramente definite e documentate;
- ✓ non siano presenti malintesi tra Q-AID EUROPE LTD e il potenziale cliente, o che non siano stati ancora risolti;
- ✓ Q-AID EUROPE LTD abbia la competenza e la capacità di eseguire la certificazione, nella zona, in cui opera;
- ✓ Vi sia la possibilità di prendere in considerazione tutte le questioni che interessano le attività di certificazione quali: l'ambito di certificazione desiderato; il/i luogo/i in cui il potenziale cliente svolge la propria attività; condizioni di sicurezza; minaccia all'imparzialità, ecc.
- ✓ Sia accettabile la valutazione del rischio durante l'esecuzione di audit a distanza – OD 8.6-02.

- 5.4.2. Quando le informazioni sono incomplete, RSG, nella rispettiva area geografica (*di competenza*), contatta il cliente per integrare o chiarire le informazioni fornite e le informazioni vengono documentate.

RSG, insieme al cliente, integra e specifica (*applica integrazioni*) le informazioni sui processi identificati, implementati e mantenuti dall'organizzazione, necessari per la

comunicazione interna ed esterna e lo scambio di informazioni, applicabili al sistema di gestione (ISO 45001:2018).

- 5.4.3. Quando le informazioni sono sufficienti e il riesame ha dimostrato che Q-AID EUROPE LTD non è in grado di soddisfare la certificazione richiesta (ad esempio: per attività economica al di fuori dell'ambito di accreditamento - codice NACE), la RSG invia all'organizzazione interessata una motivazione scritta di rifiuto.
- 5.4.4. Quando la revisione ha dimostrato che Q-AID EUROPE LTD può soddisfare la certificazione richiesta, RSG/DOC inizia a preparare un'offerta per la certificazione.
- 5.4.5. Tutte le circostanze del riesame della domanda sono documentate nella proposta tecnica di certificazione OD 8.6-05-1.

5.5. Determinazione delle risorse umane (LA, A, ET)

Sulla base delle informazioni di OD 8.6-01 „*Richiesta di Offerta*“ RSG, determina il gruppo di audit, riportandolo sul modulo OD 8.6-05-1 "*Proposta tecnica*", conducendo colloqui preliminari con il personale previsto.

5.6. Proposta finanziaria

- ✓ L'amministratore/DOC determina il valore, applicando una tabella di correlazione approvata da Q-AID EUROPE LTD e invia al potenziale cliente l'offerta.
- ✓ Se il potenziale cliente ha pretese insignificanti sull'offerta, RSG intraprende tutte le azioni necessarie per chiarire il problema. Se ciò non avviene, RSG predispone un rifiuto scritto motivato all'organizzazione interessata;
- ✓ Quando l'offerta viene accettata e firmata dal cliente, avviene in virtù di un accordo di certificazione.

Con la sottoscrizione dell'offerta/contratto, il cliente certificato è tenuto a informare, senza indugio, Q-AID EUROPE LTD del verificarsi di un incidente grave o di una violazione delle regole relative al sistema di gestione.

5.7. Azioni dopo la firma del contratto di certificazione

- ✓ RSG concorda le date di audit con il cliente. Le date confermate sono registrate nella "Proposta tecnica" OD 8.6-05-1;
- ✓ RSG, per sistemi di gestione ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 e ISO 27001:2017, firma la nomina del team (OD 8.6-08);
- ✓ con il "Piano di Audit" OD 9.3 il cliente viene avvisato del:
 - gruppo di auditor;
 - periodo per l'avvio della procedura di valutazione della conformità.

5.8. Reclami al Gruppo di Audit

5.8.1. Riserva nei confronti del gruppo di audit

Qualunque riserva nei confronti del gruppo di audit è visto come una minaccia all'imparzialità del gruppo.

- ✓ La prima riserva nei confronti del team o con un membro del team degli auditor è considerata con spirito di collaborazione e accettato anche in assenza di un valido motivo, RSG propone un nuovo team o cambiamenti nella composizione del team;

- ✓ In caso di seconda riserva si richiede che il cliente abbia gravi motivi e che tali motivi siano documentati. RSG e DOC analizzano e fornisce un parere sulle motivazioni indicate. DOC prende le decisioni appropriate;
 - se decide che le ragioni sono giustificate, il DOC richiede al RSG una proposta per un nuovo team/membro del team e informa il cliente per iscritto;
 - qualora ritenga infondate le ragioni, DOC darà comunicazione scritta al cliente relativamente a:
 - la decisione presa e relative motivazioni;
 - la decisione che il team non verrà cambiato e che non saranno accettate ulteriori obiezioni alla composizione del team;
 - la possibilità di proporre opposizione alla decisione del DOC innanzi alla "Commissione per i Ricorsi e le Opposizioni"

5.8.2. Se necessario RSG o DOC definiscono nuovi accordi con il cliente. La documentazione relativa a tali attività viene aggiunta al fascicolo del cliente.

5.9. Reclami e opposizioni

- 5.9.1. I clienti di Q-AID EUROPE LTD hanno il diritto di opporsi alle decisioni del DOC e presentare un reclamo che esprima insoddisfazione per le attività relative al processo di certificazione.
- 5.9.2. I reclami devono essere presentati a DOC, che valuta se il reclamo riguarda attività di certificazione, entro una settimana.
 - 5.9.2.1. In tal caso, DOC esamina il reclamo nel merito (se necessario può essere discusso con il collaboratore che ha determinato il reclamo) e non oltre 5 giorni lavorativi (fino alla fine della settimana successiva o per un totale di 10 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso) deve decidere e trattare il ricorso.
 - 5.9.2.2. Quando DOC decide che un reclamo derivante dalle attività di Q-AID EUROPE LTD è giustificato, prepara una risposta al cliente e vengono intraprese le dovute Azioni Correttive, comprese le decisioni della direzione nei confronti del collaboratore che ha causato il reclamo.
 - 5.9.2.3. Quando il reclamo riguarda un cliente certificato, viene verificato in termini di efficienza della Società cliente certificata. Il reclamo viene tempestivamente notificato al cliente (osservando i principi del segreto professionale, nei confronti del reclamante e dell'oggetto del reclamo) e viene richiesto il suo parere sul problema. Quando il reclamo riguarda un cliente certificato, entrambe le parti vengono informate sullo stato di avanzamento del processo. Se necessario, DOC organizza un incontro con il reclamante e il cliente, in cui

si decide se e in che misura l'oggetto del reclamo e la relativa decisione debbano essere resi pubblici.

- 5.9.2.4. Quando il DOC decide che il reclamo è infondato, predispone una risposta scritta motivata, che viene inviata al denunciante.
- 5.9.2.5. Le risposte ai reclami ricevuti devono essere inviate entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.
- 5.9.3. Le obiezioni contro le decisioni del DOC sono presentate agli uffici di Q-AID EUROPE LTD entro 10 giorni dal ricevimento della decisione per la certificazione, a testo libero. Q-AID EUROPE LTD richiede alla persona che presenta l'obiezione di dichiarare il proprio ruolo.
- 5.9.4. Tutte le opposizioni sono registrate in *OD 8.6-09 "Registro dei reclami e delle obiezioni"* in presenza del proponente.
- 5.9.5. Le opposizioni devono essere presentate immediatamente al Responsabile dei Sistemi di Gestione (RSG), il quale, entro 5 giorni lavorativi, effettua gli accertamenti necessari e le porta all'attenzione del Presidente della Commissione di Ricorso.
 - 5.9.5.1. Entro 5 giorni, l'ISA richiede un parere scritto al DOC in relazione all'opposizione registrata e lo trasmette al Presidente della Commissione di opposizione.
 - 5.9.5.2. Quando la Commissione per le obiezioni a Q-AID EUROPE LTD decide che l'opposizione è giustificata, prepara una lettera di scuse al cliente che si oppone. Il cliente obiettante è informato da RSG in tempo utile circa l'esito delle correzioni e delle azioni correttive intraprese.
 - 5.9.5.3. Quando la Commissione per le obiezioni decide che l'eccezione è infondata, prepara una risposta scritta motivata.
 - 5.9.5.4. Le risposte alle obiezioni pervenute devono essere inviate dal RSG entro e non oltre 20 giorni lavorativi dal ricevimento dell'opposizione. Durante questo periodo, l'opponente viene continuamente informato dello stato di avanzamento della revisione dell'opposizione da parte del RSG.
 - 5.9.5.5. Le decisioni della Commissione per le obiezioni sono vincolanti per Q-AID EUROPE LTD. La Commissione per le Obiezioni è assolutamente indipendente dall'attività e dai risultati dell'OC di QC-AID EUROPE LTD e lavora in un ordine rigorosamente definito - Regole per il lavoro di Commissione per le obiezioni - *Allegato 9* al Manuale.
 - 5.9.5.6. Quando l'opponente non è soddisfatto della decisione della Commissione per le obiezioni, può rivolgersi all'organismo accreditato da Q-AID EUROPE LTD o ad altri organi statali e giudiziari.
- 5.9.6. Eventuali reclami, obiezioni e relative decisioni devono essere conservati nei relativi archivi.
- 5.9.7. Q-AID EUROPE LTD incoraggia i propri clienti a valutare il proprio lavoro ed eventualmente a fornire raccomandazioni per il miglioramento. A tal fine, ogni anno, i

clienti sono invitati per iscritto a presentare le loro impressioni sulle attività di Q-AID EUROPE LTD - OD 8.6-10 Questionario soddisfazione cliente.

6. DOCUMENTAZIONE

La documentazione dei processi relativi al cliente (revisione di richieste, offerte, ecc.) avviene in:

OD 8.6-01 "Richiesta di Offerta"

OD 8.6-02 "Valutazione del rischio nell'audit remoto"
"Offerta";

OD 8.6-05-1 "Proposta tecnica"

OD 8.6-09 Registro "Reclami e obiezioni "

OD 8.6-10 "Questionario soddisfazione cliente"

7. DOCUMENTI CORRELATI

P 10.2.3 "Gestione dei documenti";

P 10.2.4 "Gestione dei registri";

P 7 "Risorse umane";

P 9.2 "Processo di certificazione"

P 9.3 "Audit remoto "

P 10.2.7 "Gestione delle non conformità. Azioni correttive."