

Mettere su carta intestata della Società

Data:	
Partecipanti:	
Periodo di riferimento:	

NOTA GENERALE:

Il presente documento intende fornire una semplice traccia per i contenuti minimi che dovrebbe avere un riesame annuale. Alcuni di questi temi potrebbero essere rappresentati in documenti specifici e solo richiamati nel riesame. La forma e l'ordine degli argomenti è libera (vedi par. 2.6 delle Norme ASSIRM).

1. ASPETTI SALIENTI CHE HANNO CARATTERIZZATO IL PERIODO TRASCORSO

Es. Il periodo è stato caratterizzato da una forte turbolenza dei Clienti con richieste che si sono concentrate nella prima metà del 20xx, costringendo la struttura ad avvalersi di fornitori esterni, che non sempre hanno risposto...

Le principali commesse hanno riguardato... (clienti, metodologie, ecc.).

Cenni sul contesto in cui opera l'Azienda... contesto internazionale, casa madre in UK/Olanda...; software gestionale gestito dalla Casa Madre, Audit della Casa Madre, Panel della Casa Madre...

2. STATO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PIANIFICATI L'ANNO PRECEDENTE

Indicare i risultati degli obiettivi prefissati nell'anno precedente. Es:

N.	OBIETTIVO	INDICATORI	TEMPI	RESPONSABILE	STATO
1	Ridurre del 20% il tempo di risposta alle richieste dei Clienti	Tempo medio di risposta	Q2 2023	Y	Non raggiunto (tempi ridotti del 5%)
2	Acquisire altri panelist (almeno 50.000)	Numero di panelist	Q1 2023	x	Raggiunto (52.500 panelist)

3. RILEVAMENTO DEGLI INDICATORI (KPI) CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLA QUALITÀ

PROCESSO	KPI	H1 2022	H2 2022	VALUTAZIONE

La periodicità di monitoraggio degli indicatori è una scelta aziendale. Alcuni potrebbero richiedere un controllo mensile, altri semestrali o annuali. La rappresentazione dell'andamento è libera (grafica o tabellare), l'importante è la valutazione del valore registrato.

I KPIs sono molteplici e ogni azienda usa i propri. A titolo di esempio:

- Processo commerciale: importo medio commesse, tasso di successo delle proposte, numero clienti visitati, quota di mercato, tempi di risposta medi alle richieste...

- **Processo produttivo: % di prodotti controllati, redditività media delle commesse, ritardo medio consegna, tempi medi di lavorazione, costi medi unitari...**
- **Amministrativo: tempi medi di fatturazione/incasso....**

4. SINTESI DELLE ANOMALIE E DELLE AZIONI CORRETTIVE

In genere si tende a distinguere le anomalie in Non Conformità interne o riconducibili ai fornitori e in Reclami dei clienti. Le tabelle possono essere accorpate o distinte secondo criteri diversi.

- **NC SIGNIFICATIVE (INTERNE O DA FORNITORI)**

Rilevate 3 non conformità:

N.	DESCRIZIONE	TRATTAMENTO	EVENTUALE AZIONE CORRETTIVA E SUO STATO DI AVANZAMENTO
1			
2			
3			

- **RECLAMI SIGNIFICATIVI DA PARTE DEI CLIENTI**

Rilevati n° 5 reclami

N.	CLIENTE	DESCRIZIONE	TRATTAMENTO	EVENTUALE AZIONE CORRETTIVA E SUO STATO DI AVANZAMENTO
1				
2				
3				
4				
5				

5. CAMPAGNA DI CUSTOMER SATISFACTION

Descrizione delle modalità in cui viene rilevata la customer satisfaction dei propri clienti (campagne vere e proprie con questionario, analisi, ecc.; oppure, in particolare in caso di customer base ristretta, esito di colloqui con i clienti, analisi di dati commerciali e qualitativi, ecc.). In genere si fa riferimento a documenti appositamente redatti e in questo paragrafo sintetizzato il risultato. Es.:

Nel periodo è stata avviata e conclusa una campagna nel mese/mesi di xxxxx. Il questionario è stato inviato via web a tutti i clienti del periodo (n° 50). Ha risposto il 25%.

La rilevazione ha prodotto un indice di CS par a XXX, superiore/inferiore a quello del precedente periodo....

Si evidenzia un cliente particolarmente insoddisfatto....

L'analisi dettagliata e il questionario di rilevazione sono archiviati su server...

6. RISULTATI DELL'AUDIT INTERNO

Quando è stato effettuato, da chi, sulla base di quali check list, e quali processi sono stati oggetto di Audit (teoricamente: tutti quelli inerenti la qualità).

NOTA: Le modalità dell'Audit potrebbero essere dettate dalla Casa Madre.

Rilievi:

N.	DESCRIZIONE DEL RILIEVO	PROCESSO DI RIFERIMENTO	TIPO DI RILIEVO	AZIONI POSTE IN ESSERE E STATO DI AVANZAMENTO
1			NC, D, CO	
2				
3				

NC=Non Conformità, D= Discrepanza, CO=commento

7. ORGANIZZAZIONE E VALUTAZIONE DELLE RISORSE

Valutazione su adeguatezza di risorse umane e strumentali (hardware, software, licenze, spazi fisici, linee telefoniche...).

Nota: In questa sezione possono essere descritte i principali cambiamenti organizzativi (assunzioni, dimissioni, modifiche all'organigramma, ecc.) e la formazione.

8. SITUAZIONE DEI FORNITORI

Valutazione su adeguatezza dei fornitori con particolare attenzione a quelli aventi diretto impatto sulla qualità dei servizi (es. outsourcer, field provider, panel provider...).

9. CONFERMA O MODIFICA DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, DELLA S.O.A. E DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALL'ATTESTAZIONE ASSIRM

Si conferma l'adesione al Codice Etico Assirm e alle Norme di Qualità (vedi par. 2.1 delle Norme Qualità Assirm).

Si conferma la Dichiarazione di Applicabilità - S.o.A., o in alternativa, si propongono le seguenti modifiche... (vedi par. 1 delle Norme Qualità Assirm).

La Politica per la Qualità in revisione (o data gg/mm/aaaa) viene confermata.... / ...è stata modificata inserendo/eliminando....

Nota: in questa sezione si possono descrivere, se applicabili, le eventuali modifiche di rilievo alle procedure interne. Dare anche conferma o meno del riferimento interno dell'Attestazione ASSIRM (Responsabile Qualità) e di eventuali aspetti legali/normativi rilevanti (es. privacy, ecc.).

10. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL PROSSIMO PERIODO

A partire da informazioni e analisi presenti in questo documento, dalla politica e dalla strategia dell'azienda, si definiscono gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

N	Obiettivo	Indicatori	Tempi	Responsabile
1				
2				
3				