

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' – SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 01/04/2024	Pagina 1 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

PSGI 4 “GESTIONE DELLE NON CONFORMITA’ - SEGNALAZIONI E RECLAMI”

Documento Procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Responsabilità Sociale e Sicurezza Alimentare - GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' – SEGNALAZIONI E RECLAMI -				Codice PSGI 4	
Il contenuto di questo documento è di proprietà di DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione..					
Data consegna:		Destinatario:		Distribuito in copia ☐ controllata ☐ non controllata:	
Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto RSGI	Verificato Social Performance Team (SPT)	Approvato Senior Management
0	01.09.2010	Prima emissione ufficiale	Luca Di Blasio	Armando Di Blasio Carmine Dario Di Blasio Maria Rosa Russo	Luca Di Blasio
1	10.07.2017	Adeguamento ai requisiti della nuova edizione della norma 9001:2015 ed integrazione con i requisiti delle norme UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007, SA 8000:2014 e UNI EN ISO 22000:2005	Luca Di Blasio	Armando Di Blasio Carmine Dario Di Blasio Maria Rosa Russo	Luca Di Blasio
2	03.02.2020	Adeguamento ai requisiti della nuova edizione della norma UNI ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 22000:2018	Luca Di Blasio	Armando Di Blasio Carmine Dario Di Blasio Maria Rosa Russo	Luca Di Blasio
3	01.04.2024	Adeguamento alla nuova Norma UNI EN ISO 45001:2023	Luca Di Blasio	Armando Di Blasio Carmine Dario Di Blasio Maria Rosa Russo	Luca Di Blasio

 <div>Dimatic Service Group srl <small>DISTRIBUTORI AUTOMATICI</small> Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE				
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 2 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RESPONSABILITÀ	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
4.1 Non Conformità e Prodotti Non Conformi	3
4.1.1 Generalità	3
4.1.2 Identificazione e registrazione delle Non Conformità	6
4.1.3 Trattamento delle Non Conformità	6
4.1.4 Trattamento dei Prodotti Non Conformi	8
4.2 Reclami/Segnalazioni	9
4.2.1 Ricezione del reclamo	9
4.2.2 Gestione del reclamo	10
4.2.3 Risposta al reclamo	10
4.2.4 Registrazioni	11
5. LISTA DI DISTRIBUZIONE	11
6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA	11

	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.					
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia		
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it					
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI						
Identificazione: PSGI 4			Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 3 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018	

1. SCOPO

La procedura ha lo scopo di definire e descrivere le responsabilità e le modalità operative messe in atto dall'azienda per individuare, segnalare e gestire in maniera formale, avvalendosi dell'uso di appositi verbali di raccolta dati (RnC, rapporti di non conformità), tutte le non conformità e i prodotti non conformi che possono rivelarsi sia all'interno che all'esterno dell'azienda (rapporti con i committenti e con i fornitori), in modo da avere sufficienti indicazioni per analizzare e risolvere il problema e di conseguenza procedere all'eliminazione dell'eventuale causa generatrice della non conformità. Inoltre, ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura viene applicata in tutte quelle situazioni in cui i dipendenti della Società rilevano mediante un RnC un disservizio o comunque un'azione che va a scapito di quanto sancito nel Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Responsabilità Sociale, la Sicurezza Alimentare o in prescrizioni contrattuali.

La presente procedura, inoltre, viene applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3. RESPONSABILITÀ

I compiti e le responsabilità in merito alla presente procedura riguardano tutte le funzioni aziendali, alle quali la presente procedura è distribuita in forma controllata.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Non Conformità e Prodotti Non Conformi

4.1.1 Generalità

Una Non Conformità in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Responsabilità Sociale, Sicurezza Alimentare, può evidenziarsi in vari momenti dell'attività svolta dall'azienda, sia durante le attività di carattere prettamente produttivo che di carattere gestionale.

Le condizioni di non-conformità scaturiscono generalmente da:

- Deviazioni dalle prescrizioni contrattuali, norme cogenti, standard applicabili (ad esempio norme UNI, ISO, ecc.);

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.					
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia		
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it					
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI						
Identificazione: PSGI 4			Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 4 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018	

- Lettura, interpretazione e applicazione inadeguata e/o poco esatta della documentazione gestionale, tecnica e del Sistema di Gestione Integrato (procedure gestionali, pratiche standard del processo di distribuzione e commercializzazione dei prodotti);
- Inefficacia rilevata di Procedure e/o Istruzioni in relazione a quanto richiesto nel SGI
- Durante lo svolgimento di un audit interno
- Durante lo svolgimento di una Audit da parte dell'ente di certificazione
- Durante un sopralluogo da parte degli organismi pubblici preposti al controllo sanitario (ASL), di prevenzione incendi (V.V.FF.), ecc.
- Durante l'espletamento di una qualsiasi attività ad impatto ambientale significativo prevista nelle pratiche operative standard dei processi di distribuzione e commercializzazione dei prodotti.
- In seguito al verificarsi di una situazione di emergenza, nel caso in cui tale emergenza non è stata prevista nel relativo piano o se la risposta del personale non si è dimostrata adeguata allo standard imposto;
- In sede di verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi previsti dal programma di miglioramento delle prestazioni;
- Durante lo svolgimento di un audit legislativo, ove si riscontri il mancato aggiornamento del registro delle leggi applicabili ed in forma ancor più grave il mancato adeguamento aziendale alle prescrizioni imposte dalle novità legislative applicabili.
- Infortuni
- Incidenti
- Situazioni e/o comportamenti pericolosi riscontrati nel luogo di lavoro, che non abbiano condotto ad un infortunio e/o incidente, ma che avrebbero potuto determinarli (near miss).
- Ogni altra condizione che può pregiudicare gli obiettivi prefissati.

Prodotti non conformi possono essere individuati:

- in Azienda:
 - * nel corso di un Audit interno e/o esterno;
 - * durante la verifica al ricevimento dei materiali e dei prodotti critici per il processo di distribuzione e commercializzazione dei prodotti;
 - * durante o alla fine dei processi di distribuzione e commercializzazione dei prodotti;
 - * a fronte di un controllo;
- a seguito di segnalazioni da parte dei Committenti (reclamo).

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.					
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia		
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it					
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI						
Identificazione: PSGI 4			Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 5 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018	

Individuata la Non Conformità, devono essere attuate le seguenti misure:

- il prodotto/servizio non conforme deve essere identificato;
- si deve provvedere, se possibile, all'isolamento del prodotto interessato;
- la Non Conformità deve essere documentata e gestita (trattamento);

secondo le regole di seguito precisate.

Tutte le azioni devono essere svolte e/o coordinate dal Responsabile della Funzione Aziendale che ha generato la Non Conformità.

Ad esempio, ACQ è responsabile per le Non Conformità sui materiali e gli altri prodotti critici acquistati, mentre RVE è responsabile per le Non Conformità segnalate dai committenti (reclami).

Inoltre, quando dall'esame di un materiale o prodotto non conforme, si evidenzia che la Non Conformità:

- si verifica frequentemente e ripetutamente,
- ha conseguenze importanti per la nostra Azienda, in termini economici e/o di immagine,
- è stata originata da una causa di fondo complessa, la quale può aver radice nella struttura e/o nell'organizzazione aziendale e/o nel Sistema di Gestione Integrato,

deve essere definita ed attuata un'Azione Correttiva, in accordo alla Procedura del Sistema di Gestione Integrato PSGI n° 5 "Azioni Correttive e Preventive".

Il RSGI deve proporre a DG le Azioni Preventive più opportune, nel caso in cui sorgano ragionevoli dubbi che, oltre alle cause individuate, ne esistano altre potenziali.

Tutta la documentazione relativa ai prodotti non conformi deve essere gestita in accordo alla Procedura del Sistema di Gestione Integrato PSGI n° 6 "Sistema di gestione Integrato e informazioni Documentate".

In particolare, il Mod. 4.1 "Rapporto di non conformità, RNC", di seguito descritto, deve essere redatto sotto la responsabilità della Funzione Aziendale che deve trattare la Non Conformità.

Esso deve essere consegnato per l'archiviazione al RSGI.

Le non conformità rilevabili possono essere distinte in due diverse tipologie:

- **Non Conformità Maggiori:** Comprendono tutte le deviazioni dalle prescrizioni contenute in documenti contrattuali (tecnici e gestionali), di entità tale da precludere il raggiungimento degli obiettivi di ogni singola commessa, sia in termini di Qualità sia in relazione ai tempi e modalità di consegna.
- **Non Conformità Minori:** Rientrano in questa categoria tutte quelle che, non classificabili come sopra, non mettono in discussione il rispetto dei requisiti contrattuali, (ad esempio lettura, interpretazione e/o applicazione inadeguata e/o poco esatta della documentazione gestionale, tecnica e del SGI).

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.					
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia		
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it					
PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE						
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI						
Identificazione: PSGI 4			Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 6 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018	

4.1.2 Identificazione e registrazione delle Non Conformità

Colui che rileva la Non Conformità, comunica l'evento al RSGI che in collaborazione dei Responsabili di Funzione avvia le indagini, e valuta l'opportunità di aprire un rapporto di Non Conformità.

Le Non Conformità possono, altresì, essere rilevate a seguito delle anomalie emerse nel corso delle attività di monitoraggio come documentato nella procedura gestionale PSGI 15 "Sorveglianza e Misurazioni", in particolare, colui che rileva una anomalia trasmette i Registri Attività di Audit, al RSGI, che, coadiuvato dai Responsabili di Funzione coinvolti, valuta la necessità di documentare le stesse all'interno del Mod. 17.1 "Registro Situazioni Pericolose / Quasi incidenti".

In relazione alla tipologia di anomalia emersa, il RSGI, valuta l'opportunità di aprire un rapporto di Non Conformità, compilando il Mod. 4.1 "Rapporto di Non Conformità", e riportando in esso:

- la data in cui la Non Conformità è rilevata;
- a funzione interessata dall'accadimento;
- l'occasione della rilevazione della Non Conformità;
- la descrizione della Non Conformità rilevata;
- la documentazione di riferimento;
- appone data e firma e trasmette il Rapporto al Responsabile di Funzione nel quale si è verificata la Non Conformità.

Per ciascuna Non Conformità registrata secondo le modalità innanzi descritte, il RSGI provvede a:

- attribuire il numero progressivo alla Non Conformità;
- registrare tale numero sul Mod. 4.1 "Rapporto di Non Conformità" e sul Mod. 4.2 "Registro delle Non Conformità".

I dati contenuti nel Mod. 4.2 "Registro delle Non Conformità" costituiscono il foglio raccolta dati per l'elaborazione di Tecniche Statistiche finalizzate allo studio delle cause, al controllo e alla riduzione/eliminazione delle Non Conformità.

4.1.3 Trattamento delle Non Conformità

Il trattamento delle Non Conformità deve essere documentato mediante il Mod. 4.1.

Il Responsabile della Funzione Aziendale interessata deve indicare sul modulo RNC, Rapporto di Non Conformità, le seguenti informazioni:

- l'emittente (specificando: nome e cognome, ente di appartenenza);
- destinatario (specificando: nome e cognome, ente di appartenenza);

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.					
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia		
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it					
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI						
Identificazione: PSGI 4			Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 7 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018	

- valutazione della non conformità (Non conformità maggiore, non conformità minore, se derivante da Audit Interno e/o Esterno e/o altro);
- descrizione non conformità;
- descrizione settore/area di rilevamento;
- soluzione proposta;
- verifica soluzione.

La Non conformità Minore viene gestita direttamente, sotto la supervisione del RSGI, dall'ente aziendale in cui è stata generata, il quale provvede a risolverla con i provvedimenti più idonei, mantenendo le registrazioni del caso, per una individuazione delle cause e, quindi, per una prevenzione della sua ripetizione.

Di ogni non conformità maggiore viene data immediata comunicazione al RSGI.

Se la NC maggiore viene rilevata in corso di attività del processo di distribuzione e commercializzazione dei prodotti, la sospensione dell'attività viene ordinata dalla DG, il quale per conoscenza provvede ad informare il RSGI ed a redigere il rapporto di non conformità.

Se necessario viene inoltre richiesta la immediata adozione di una adeguata azione correttiva, atta ad impedire il ripetersi della non conformità.

Sul rapporto di non conformità vengono descritti tutti gli elementi che hanno generato la disfunzione, vengono individuate le cause e proposte le soluzioni (trattamento della non conformità).

L'attività interrotta a causa di una NC maggiore può essere ripresa solo dopo l'adozione della soluzione approvata e vistata dalla DG.

L'attuazione della risoluzione e dell'eventuale azione correttiva è di competenza della figura aziendale che ha generato la non conformità, le modalità operative vengono verificate dal RSGI sia sul luogo/prodotto che sulla documentazione esistente.

I modelli "Rapporto di non conformità" (RNC) sono distribuiti a tutti i Responsabili di Funzioni Aziendali che hanno il compito e la facoltà di emettere quando ritenuto opportuno i RNC e di provvedere a richiedere al RSGI altri modelli in caso di esaurimento.

La compilazione del modello "Rapporto di Non Conformità" è a discrezione della sensibilità tecnica del Responsabile della Funzione Aziendale interessata, vale a dire che il suddetto rapporto può essere emesso sia in presenza di un disservizio che viene rilevato per la prima volta ma giudicato estremamente significativo, sia in casi di ripetuti disservizi di piccola entità.

Il modello in questione va compilato a cura dell'emittente nella parte superiore, specificando il destinatario del rapporto, cioè la persona, l'ufficio o l'ente, che lo firma per notifica ed accettazione, e la natura del disservizio rilevato.

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE				
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 8 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

Una volta compilato il modello di Non Conformità, insieme eventualmente ad altri documenti di supporto, deve essere portato immediatamente all'attenzione del RSGI.

Se necessario il RSGI pianifica un incontro di analisi teso alla risoluzione del problema coinvolgendo l'emittente ed il destinatario e le altre persone eventualmente interessate, in caso di non conformità emesse da parte di enti esterni (clienti, ente di certificazione, fornitori, ecc.).

Il Responsabile che ha emesso il rapporto, in accordo con RSGI, ha la facoltà di decidere, in funzione della gravità del problema in questione, se per la sua soluzione, è necessario intraprendere un'azione correttiva o se (in caso di problemi la cui rilevanza è legata ad eventi casuali e non sistematici) fornire le modalità di soluzione della stessa direttamente sul rapporto stesso.

Nel caso in cui per la soluzione formulata del problema sia necessario intraprendere un'azione correttiva, il RSGI pianifica un incontro con la DG e le altre persone coinvolte per definire le modalità di attuazione della stessa (vedi per ulteriore informazione la Procedura PSGI 5).

I rapporti di non conformità sono archiviati e numerati progressivamente.

Responsabile dell'attività di archiviazione dei rapporti di non conformità è il RSGI.

4.1.4 *Trattamento dei Prodotti Non Conformi*

La constatazione del prodotto non conforme può avvenire:

- Alla verifica della materia prima in ingresso con le specifiche alla base dell'ordine di acquisto emesso. Responsabile di questo controllo è il RVE.
- Durante le operazioni di movimentazione interna in Magazzino. Responsabile di questo controllo è il RVE.
- Durante le operazioni di carico e scarico dei prodotti sui mezzi. Responsabile di questo controllo è l'AV.
- Durante le operazioni di rifornimento dei Distributori Automatici. Responsabile di questo controllo è l'AV.

Il prodotto non conforme rilevato durante le diverse attività viene opportunamente segnalato, isolato e stoccato nell'apposita area "Prodotti non Conformi", appositamente predisposta, delimitata ed identificata presso il Magazzino della DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. Responsabile di questa operazione è il RVE.

Il Committente può inoltrare un reclamo sulla qualità del prodotto fornito dalla DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. notificando le anomalie o le non conformità del prodotto rispetto agli accordi contrattuali o ai capitoli di appalto.

La fondatezza del reclamo o della contestazione viene stabilita dalla DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. con le modalità descritte nel paragrafo 4.0.

Appena riscontrata la non conformità di prodotto l'AV deve avvertire il RVE.

Costui deve individuare dove ha avuto origine la Non Conformità, consultandosi eventualmente con il RSGI.

Il RVE deve:

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	<i>Sede legale:</i> via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			<i>Sede Operativa:</i> via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
	PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE				
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 9 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

- assumere tempestivamente le precauzioni possibili per evitare l'aggravarsi e/od il ripetersi della Non Conformità;
 - identificare il prodotto/servizio non conforme;
 - evidenziare lo stato di Non Conformità mediante l'emissione del RNC;
- se possibile, separare le parti non conformi, trasferendole nell'area appositamente predisposta;
- stabilire come trattare il prodotto non conforme ed attuare quanto deciso.

Le alternative per affrontare le Non Conformità sono descritte di seguito:

- Accettazione del materiale o del prodotto allo stato.

Tale trattamento deve ottenere l'approvazione della DG.

Egli può prescrivere che il prodotto sia sottoposto a controlli particolari e/o ne deve fissare limiti e/o condizioni di impiego e/o destinarlo ad altro uso.

- Scarto.

Il prodotto non può essere utilizzato in alcun modo.

Il RVE deve definire le specifiche modalità di trattamento del prodotto. Nel far ciò deve tenere conto anche:

- dei risultati acquisiti, relativamente all'esame delle cause della Non Conformità, condotto fino a quel momento;
- delle prevedibili Azioni Correttive e/o Preventive da attuare.

La Funzione Aziendale coinvolta deve attuare quanto deciso.

Tutte le Non Conformità vengono registrate sul Mod. 4.2 "Registro delle Non Conformità".

4.2 Segnalazioni/Reclami

4.2.1 Ricezione della Segnalazione/Reclamo

Ogni lavoratore può sporgere segnalazioni/reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000 e/o di diversa natura.

Il lavoratore può farsi promotore di segnalazioni/reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

La segnalazioni e/o il reclamo può avere forma anonima. DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	Sede legale: via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			Sede Operativa: via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 10 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la responsabilità sociale, la sicurezza alimentare, sono raccolte dal Responsabile SA e/o RSGI.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

www.dimaticservice.it/etica

Inoltre, le segnalazioni e/o i reclami possono essere indirizzati a:

DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.

Sede legale: via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia

Sede Operativa: via Malepasso Zona Industriale, 17 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia

Tel/Fax 0824/833756

e-mail: info@dimaticservice.it

pec: dimaticservicegroup@pec.it

All'attenzione del Social Performance Team SA8000

e-mail: sa8000@dimaticservice.it

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

4.2.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

4.2.3 Risposta al reclamo

DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. si impegna ad informare l'autore del reclamo/segnalazione, delle azioni correttive intraprese, per dare soluzione ai fatti denunciati.

 <div>Dimatic Service Group srl DISTRIBUTORI AUTOMATICI Montesarchio - BN</div>	DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l.				
	Sede legale: via Capone, 1 - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia			Sede Operativa: via Nicola Calipari snc - 82016 Montesarchio (Bn) - Italia	
	P.IVA/C.F./n° di Iscrizione C.C.I.A.A. di Benevento: 01463950624 - R.E.A. BN - 122508 – Tel/Fax 0824/833756 e-mail: dimaticservice@alice.it - pec: dimaticservicegroup@pec.it				
PROCEDURA del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SALUTE e SICUREZZA sul LAVORO, RESPONSABILITA' SOCIALE e SICUREZZA ALIMENTARE					
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI					
Identificazione: PSGI 4		Revisione: 3		Data: 02/01/2024	Pagina 11 di 11
Rif. Norme	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2023	SA 8000:2014	UNI EN ISO 22000:2018

4.2.4 Registrazioni

I reclami inoltrati a DIMATIC SERVICE GROUP s.r.l. sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

I documenti inerenti i reclami devono essere conservati secondo quanto stabilito nella Procedura PSGI 6 "Sistema di gestione Integrato e Informazioni Documentate".

5. LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita dal Responsabile del SGI alle seguenti figure aziendali in forma controllata secondo la PSGI 6:

- Datore di Lavoro/Direzione;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (se non coincide con il RSGI);
- Social Performance Team (SPT)
- Senior Management
- Responsabili di funzione interessati

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Manuale del SGI	
Mod. 4.1	RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ
Mod. 4.2	REGISTRO DELLE NON CONFORMITÀ
Mod. 4.3	RECLAMO/SEGNALAZIONE
Mod. 4.4	REGISTRO DEI RECLAMI/OSSERVAZIONI