

CARTA DEI SERVIZI NOVAFRIGOR

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di immediata consultazione che Novafrigor mette a disposizione della propria clientela al fine di fornire, in maniera trasparente e diretta, informazioni e dettagli riguardo la Società, i prodotti e i servizi da essa offerti, nonché i principi e le linee guida da essa perseguiti nello svolgimento della propria attività, così da ottimizzare, al contempo, le proprie prestazioni e risorse, oltre che la qualità stessa dei servizi offerti e garantire, quindi, una sempre maggiore soddisfazione della clientela.

Perché sentiamo il bisogno di questo strumento?

Perché da tempo abbiamo maturato la consapevolezza che gli *standard* qualitativi e gli obiettivi che ci poniamo sono alti, ma non solo: li eleviamo costantemente per garantire - anche attraverso periodici investimenti programmati sul fronte delle competenze tecniche, delle procedure gestionali e organizzative, nonché incentivando verifiche e sondaggi presso i nostri clienti - un miglioramento continuo delle nostre prestazioni e attività.

Riteniamo proponendovi questo strumento di poter migliorare la qualità dei nostri prodotti e dei servizi offerti e di venire incontro, ove possibile - in un'ottica di fidelizzazione sempre maggiore della nostra clientela - alle esigenze che, di volta in volta, ci vengono manifestate.

Per queste ragioni, vogliamo mettervi nelle condizioni di conoscere che cosa è la qualità Novafrigor, perché sappiate utilizzare al meglio e apprezzare il nostro contributo per lo svolgimento della vostra attività e consentirci, al contempo, di monitorare e accrescere gli *standard* qualitativi dei processi che portano alla fornitura e somministrazione dei nostri prodotti e dei servizi.

Natura e finalità della Carta dei Servizi

In un'ottica di massima trasparenza e di serietà, ci teniamo a precisare e a chiarire che la Carta dei Servizi Novafrigor non rappresenta per noi un obbligo di legge o uno strumento pubblicitario, né tantomeno un impegno o un vincolo generale verso la clientela - in quanto essa non ha la pretesa e/o la finalità di andare a sostituire e/o integrare il rapporto contrattuale che necessariamente si andrà a instaurare, di volta in volta, con la clientela, anche in base alle precise esigenze e richieste che questa manifesterà a Novafrigor.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, per noi uno strumento chiaro e completo per manifestare apertamente e a chiunque il nostro interesse e la nostra volontà a mantenere nel tempo e in maniera costante elevati *standard* di qualità, così da dare nel campo delle nostre potenzialità operative risposte quanto più celeri e puntuali alle richieste che ci pervengono dal mercato.

Proprio per tale ragione, il presente documento sarà oggetto, nel tempo, di periodici aggiornamenti e/o rivisitazioni da parte nostra, per porlo in massima sintonia con il nostro stile operativo, maturato nel continuo dialogo con la nostra clientela.

Questa Carta dei Servizi è un'esplicita dichiarazione di qualità: noi lavoriamo in questo modo. Questo costituisce il nostro stile, che formule contrattuali e accordi commerciali possono rendere ancor più stringente o diversamente orientato in termini di flessibilità operativa.

Per questo sono contratti, accordi e lettere commerciali a fare fede di obblighi e impegni: la Carta dei Servizi descrive qual è la prassi consolidata e ordinaria di Novafrigor.

Il nostro impegno, pertanto, va oltre questa Carta dei Servizi: non ci limiteremo a dire che cosa sappiamo fare e come sappiamo farlo, ma adoteremo strumenti di *feed back* che vi consentiranno di comunicarci il vostro grado di soddisfazione per i servizi che Novafrigor eroga.

* * *

In questo documento, vi forniremo, in particolare:

- informazioni su Novafrigor, i prodotti e i servizi da essa offerti;
- un quadro generale dei principi in base ai quali svolgiamo nel concreto la nostra attività;
- un quadro generale di quali modalità di gestione adottiamo per contratti e/o richieste di lavorazione da parte del cliente;
- un'indicazione di quali sono le procedure che costituiscono la prassi ordinaria per lo svolgimento dei nostri interventi;
- un'indicazione di quali sono i parametri anche qualitativi entro i quali forniamo i nostri servizi;
- una proposta operativa e pratica per poterci consentire di raccogliere dalla clientela le valutazioni del nostro operato.

NOVAFRIGOR

Novafrigor per i suoi clienti

Operiamo da più di quaranta anni nel settore della refrigerazione e ogni giorno mettiamo a disposizione del mercato la nostra capacità di gestire il freddo mettendo a disposizione competenze tecniche e tecnologiche in continuo aggiornamento e un'organizzazione dinamica e reattiva.

Forniamo servizi di installazione e avviamento impianti, di manutenzione continuativa programmata (ordinaria) e di intervento di manutenzione su richiesta (straordinaria).

Cerchiamo di offrire ogni singolo incarico, continuativo o circostanziato, con professionalità e metodo, consapevoli del nostro *know how*, del nostro impegno all'erogazione di un servizio di qualità e di un sistema di procedure che ci consente di certificare e accertare la qualità di quel che facciamo.

Siamo organizzati per affrontare con efficienza ed efficacia le richieste dei nostri clienti: nei tempi, nella gestione dell'intervento, nella sua correttezza in termini di risultato e di costo / beneficio.

Il nostro team

Il punto di partenza per la qualità è il nostro *human capital*, le risorse professionali, manageriali, intellettuali grazie alle quali possiamo affrontare le richieste dei clienti con il massimo impegno e professionalità.

In particolare, la nostra struttura a oggi si compone di:

- a. un centralino attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 e un servizio di reperibilità dalle ore 17.30 alle ore 8.30, che ci permette di interagire e rispondere continuamente alle chiamate della nostra clientela, così da poterci attivare e organizzare al meglio per evadere poi l'ordine nei modi e nei termini che riterremo, di volta in volta, più opportuni.
- b. una struttura di assistenza composta da tecnici qualificati, che ci consente di far fronte, con professionalità e competenza, a incarichi di manutenzione ordinaria e a richieste di manutenzione straordinaria e installazione.
- a) un *back office* che sviluppa la fase commerciale, quella di assistenza post-vendita, nonché quella di gestione organizzativa e amministrativa, tutte necessarie per una più puntuale e trasparente esecuzione delle attività.

La formazione del personale

È nostro preciso interesse formare il nostro personale tanto in occasione dell'assunzione, quanto con corsi di aggiornamento che periodicamente organizziamo, così da trasmettere anche a esso gli standard qualitativi e organizzativi che di volta in volta vengono da noi rivisti.

La certificazione dei nostri processi

Procedure formalizzate e istruzioni precise governano tutto il nostro lavoro, nel rispetto delle normative sulla sicurezza e conformità del nostro operato e dei prodotti / servizi da noi rilasciati, ottemperando in pari tempo a requisiti certificati da Enti specializzati e riconosciuti dal mercato come la certificazione di qualità ISO 9001:2008 da noi acquisita a partire dal 1998 e la certificazione FGAS relativa alle procedure di utilizzo dei gas fluorati (prima azienda in Italia a essere certificata sull'argomento).

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL NOSTRO LAVORO

- Qualità** È nel nostro interesse cercare di soddisfare le esigenze della nostra clientela anche trovando soluzioni ad hoc in fase di intervento, da condividere ovviamente con essa.
- Efficienza ed efficacia operativa** La professionalità offerta da Novafrigor si esprime anche nell'esecuzione degli interventi nei modi e nei tempi concordati, nella costante valutazione del rapporto ottimale fra costo e beneficio, nonché nell'adozione delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali al soddisfacimento delle esigenze della clientela.
- Efficienza ed efficacia commerciale e amministrativa** I nostri metodi organizzativi e la nostra procedura hanno lo scopo preciso di dare quanto più possibile fluidità e concretezza al nostro lavoro: il rispetto del sistema e delle procedure ci supporta con successo nel ridurre al minimo problematiche e/o incomprensioni nella gestione sia commerciale che amministrativa delle commesse, così da limitare al massimo eventuali reclami e/o contestazioni così come insoddisfazioni da parte dei clienti.
- Chiarezza e trasparenza** Operiamo in modo trasparente, tracciando rigorosamente i nostri interventi, i quali vengono resi noti nelle nostre documentazioni d'offerta, di rendicontazione e di fatturazione.
- Imparzialità** Consideriamo ogni incarico importante, perché ogni incarico è un impegno che ci assumiamo - prima ancora che nei confronti di uno specifico cliente - nei confronti di noi stessi e dell'azienda. Ciascun intervento è una verifica della nostra capacità di risoluzione dei problemi e uno strumento per migliorare le nostre abilità e competenze professionali.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Attivazione del servizio

Riceviamo una richiesta di intervento attraverso il nostro staff di supporto e trasmettiamo nella maniera più puntuale possibile l'esigenza e/o la problematica che ci viene presentata di volta in volta dal cliente.

Immettiamo contemporaneamente la richiesta su due canali, organizzativo (per la sua programmazione) e tecnico (per la sua definizione operativa e tecnica).

Definizione del servizio

Attiviamo poi un ulteriore contatto se necessario con il cliente che permetta – nel più breve tempo possibile - di individuare meglio l'oggetto dell'intervento, le sue implicazioni operative cioè

- tempistica
- materie prime necessarie
- strumenti di intervento necessari
- personale necessario
- strumenti di verifica necessari

e le sue implicazioni commerciali cioè

- definizione dei costi (offerta)
- suo eventuale aggiornamento in presenza di disallineamenti in fase diagnostica
- struttura dell'intervento
- rendicontazione e fatturazione del servizio

Implementazione del servizio

Configuriamo la squadra in funzione della complessità dell'incarico in modo da espletare nella maniera più efficace ed efficiente possibile il lavoro richiesto, mettendo a disposizione le competenze e la strumentazione necessarie a risolvere in tempi e forme corrette il problema evidenziato e le sue eventuali implicazioni collaterali.

Offriamo una supervisione centrale Novafrigor anche nell'eventualità in cui, in accordo con il cliente, l'esecuzione dell'incarico stesso sia affidata in outsourcing.

Rendicontazione del servizio Forniamo evidenza degli interventi effettuati presso il cliente, in forma dettagliata e puntuale, per dare chiara traccia dei contenuti del lavoro in termini di quantità e qualità dello stesso, con trasparenza su materiali, strumentazioni e risorse attivate per l'effettuazione dell'attività prevista.

Gestione commerciale e amministrativa del servizio Manteniamo stretto contatto con il cliente per ridurre al minimo le controversie su disallineamenti fra offerta e consuntivo dei lavori, in linea con quanto sancito dal nostro manuale della qualità e dalle nostre procedure certificate.

STANDARD OPERATIVI PROPOSTI

1. Attivazione del contatto

Operiamo con il massimo impegno per

- **manutenzione ordinaria** recepire la richiesta di programmazione di interventi e acquisire le informazioni base per l'elaborazione dell'offerta entro
max 7 giorni lavorativi dalla richiesta
- **manutenzione straordinaria** recepire la richiesta di intervento e acquisire le informazioni base per l'elaborazione dell'offerta e la pianificazione tecnica dell'intervento entro
max 24 ore lavorative dalla richiesta

2. Definizione commerciale e tecnica

Operiamo con il massimo impegno per

- **manutenzione ordinaria** effettuare eventuale sopralluogo presso il cliente - così da acquisire eventuali informazioni aggiuntive non fornite in prima istanza e necessarie per l'elaborazione dell'offerta - entro
7 giorni lavorativi dalla richiesta

e definire poi l'offerta, con indicazioni commerciali e tecniche (calendario, risorse attivate, procedure di contatto) entro
7 giorni lavorativi dalla richiesta
- **manutenzione straordinaria** acquisire eventuali informazioni aggiuntive non fornite in prima istanza e necessarie per l'elaborazione dell'offerta e la pianificazione dell'intervento entro
24 ore lavorative dalla richiesta

attivare quindi le risorse tecniche (personale, strumentazione di intervento, ecc.) entro
24 ore lavorative dalla richiesta
- **installazione e avviamento impianto** recepire il capitolato e raccogliere le informazioni base per l'elaborazione dell'offerta entro
7 giorni lavorativi dalla richiesta

effettuare eventuale sopralluogo e acquisire eventuali informazioni aggiuntive non fornite in prima istanza e necessarie per la stesura di un protocollo esecutivo e per l'elaborazione dell'offerta entro
7 giorni lavorativi dalla richiesta

predisporre il protocollo esecutivo e offerta consegnandola al cliente che lo richieda entro
14 giorni lavorativi dalla richiesta

3. Intervento

Operiamo con il massimo impegno per

- **manutenzione ordinaria** definire e comunicare al cliente il calendario annuale delle manutenzioni programmate entro *10 giorni lavorativi dalla data del contratto*

dare conferma della data calendarizzata per l'intervento programmato con un anticipo minimo di *5 giorni sulla data programmata*

effettuare l'intervento con un ritardo massimo (precedentemente concordato con il cliente, salvo questi non richieda interventi e/o servizi che possano ulteriormente ritardare la normale esecuzione degli stessi) di *7 giorni sulla data programmata*
- **manutenzione straordinaria** intervenire operativamente con risorse (personale, mezzi, strumenti) entro *min 4, max 48 ore lavorative dalla richiesta*

effettuare verifiche tecniche e definizioni di intervento aggiuntive rispetto alla richiesta in modalità di reciproca informazione fra cliente e Novafrigor entro *min 24, max 72 ore lavorative dall'intervento*
- **installazione e avviamento impianto** pianificare la commessa e predisporre il piano di qualità e trasmettere i documenti al capocantiere della commessa entro *7 giorni lavorativi prima dell'apertura del cantiere*

rendicontare su scostamenti tecnici, operativi, di calendario lavori entro *24 ore lavorative dalla verifica*

effettuare controlli e verifiche di conformità sullo stato di avanzamento lavori *secondo calendario, ogni 7 gg**

effettuare le operazioni e le verifiche di collaudo impianto *secondo calendario**

* fatti salvi scostamenti concordati preventivamente con il cliente

4. Rendicontazione

Operiamo con il massimo impegno per

- **manutenzione ordinaria** consegnare report operativo e check list compilata dell'intervento svolto entro *3 giorni lavorativi dall'intervento*

effettuare verifica del report con il cliente entro *secondo contratto*

- **manutenzione straordinaria** consegnare report operativo dell'intervento svolto entro *3 giorni lavorativi dall'intervento*

effettuare verifica del report con il cliente entro *secondo contratto*

- **installazione e avviamento impianto** consegnare report operativo periodico (stato avanzamento lavori) *con cadenza periodica definita contrattualmente*

effettuare verifica del report di stato avanzamento lavori con il cliente *con cadenza periodica definita contrattualmente*

consegnare il documento di collaudo impianto a termine lavori entro *14 giorni lavorativi dall'effettuazione delle procedure di collaudo*

RAPPORTI CON LA CLIENTELA E TUTELA

A seguire un quadro dei referenti individuati e delle attività in carico ai referenti per

- **attivazione contatto** segreteria

attività svolte
 - richiesta di piano di intervento (manutenzione ordinaria)
 - segnalazione di intervento (manutenzione straordinaria)
 - richiesta di stesura di offerta (manutenzione ordinaria, installazione impianto)

- **definizione commerciale e tecnica** amministrazione clienti
responsabile commerciale
responsabile tecnico

attività svolte
 - sopralluoghi e raccolta informazioni (manutenzione ordinaria)
 - definizione e calendarizzazione intervento (manutenzione ordinaria)
 - definizione e calendarizzazione intervento (manutenzione straordinaria)
 - sopralluoghi e raccolta informazioni (installazione impianto)
 - stesura di offerta (manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, installazione impianto)

- **intervento** responsabile tecnico
responsabile commerciale
capocantiere

attività svolte
 - back up tecnico (manutenzione ordinaria)
 - ridefinizione tecnica e commerciale intervento (manutenzione straordinaria)
 - back up tecnico (installazione impianto)
 - rendicontazione tecnica e avanzamento lavori (installazione impianto)

- **rendicontazione**

responsabile tecnico
responsabile commerciale
amministrazione clienti

attività svolte

- reporting (manutenzione ordinaria)
- reporting (manutenzione straordinaria)
- reporting (installazione impianto)

- **reclami**

responsabile commerciale
amministrazione clienti

attività svolte

- recepimento segnalazioni clienti (manutenzione ordinaria)
- gestione della segnalazione e contatto cliente (manutenzione ordinaria)
- recepimento segnalazioni clienti (manutenzione straordinaria)
- gestione della segnalazione e contatto cliente (manutenzione straordinaria)
- recepimento segnalazioni clienti (installazione impianto)
- gestione della segnalazione e contatto cliente (installazione impianto)

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

In un'ottica di continuo e costante miglioramento della nostra struttura e delle procedure, Vi saremo grati se vorrete segnalarci ogni eventuale suggerimento, lamentela o reclamo, preferibilmente per iscritto, così da poter – ove possibile – intervenire e rendere sempre più efficienti ed efficaci i nostri servizi.

A tal fine, Vi preghiamo di scrivere al seguente indirizzo:

E-mail customerservice@novafrigor.it

Posta Novafrigor Srl Viale dell'Artigianato, 11 20082 Binasco (MI)

Tel. 02 58111495