

# FLORA NAPOLI



Carta dei Servizi

## SOMMARIO

### GENTILE CLIENTE

#### 1. UN IMPEGNO PER LA QUALITÀ

- la Flora Napoli
- il quadro normativo di riferimento
- la carta dei servizi della Flora Napoli
- i principi fondamentali
- il sistema qualità della Flora Napoli
- la politica per la qualità della Flora Napoli

#### 2. FATTORI DELLA QUALITÀ

- valutazione del grado di soddisfazione del cliente
- sicurezza delle infrastrutture e dei clienti aziendali
- informazione alla clientela
- aspetti relazionali e comportamentali
- Integrazione modale
- attenzione all'ambiente
- il comfort in Azienda
- servizi generali
- pulizia e condizioni igieniche
- esercizi commerciali

#### 3. TUTELA DEL CLIENTE

- presentazione dei reclami
- procedure di inoltro dei reclami
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose
- validità della carta dei servizi
- numeri utili
- i Vs. suggerimenti



Gentile Cliente

Siamo lieti di presentarLe la prima edizione della Carta dei Servizi della Flora Napoli che, oltre a darLe informazioni sulle nostre attività ha come scopo principale quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni abbiamo sottoscritto con Lei: perseguire la Sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi.

Come Lei saprà, essa nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato in data 30 dicembre 1998 che ne impone la pubblicazione alle aziende che forniscono servizi pubblici. All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per capire chi sta offrendo i servizi di cui ha bisogno quando decide di intraprendere un rapporto con la nostra Azienda, quali sono i servizi che Le offriamo e quale è lo standard, ossia il livello di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con Flora Napoli contenute all'interno del presente documento, sarà ripagato con un servizio sempre più efficiente ed efficace in termini qualitativi e che risponda in tempo reale alle Sue esigenze.



## CAPITOLO PRIMO UN IMPEGNO PER LA QUALITA'

### LA FLORA NAPOLI

Azienda italiana del gruppo Forte, nasce nel lontano 1950 da una tradizione che legava la sua famiglia alla terra, ed ai giardini e fiori in particolare già da una generazione.

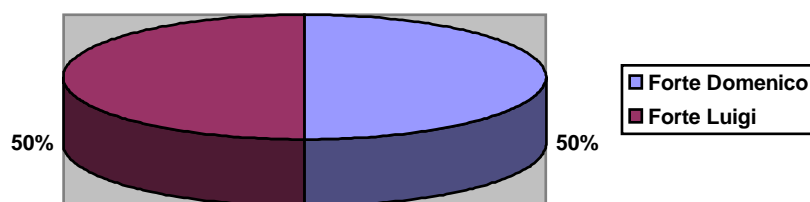
Oggi Flora Napoli è un'Azienda industriale a vocazione internazionale che, per le sue dimensioni e l'importanza delle sue attività, svolge un ruolo rilevante rispetto al mercato, allo sviluppo economico e al benessere delle comunità in cui è presente.

Opera in una molteplicità di contesti istituzionali, economici, politici, sociali e culturali in continua e rapida evoluzione. Tutte le attività della Floranapoli ed in particolar modo quella della ricerca, sono svolte, nell'osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dipendenti, azionisti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui la Floranapoli è presente con le proprie attività.

Agisce con un progetto imprenditoriale ben preciso che ha dato luogo ad un organizzazione gestionale aderente alla norma internazionale ISO EN UNI 9001/2000.

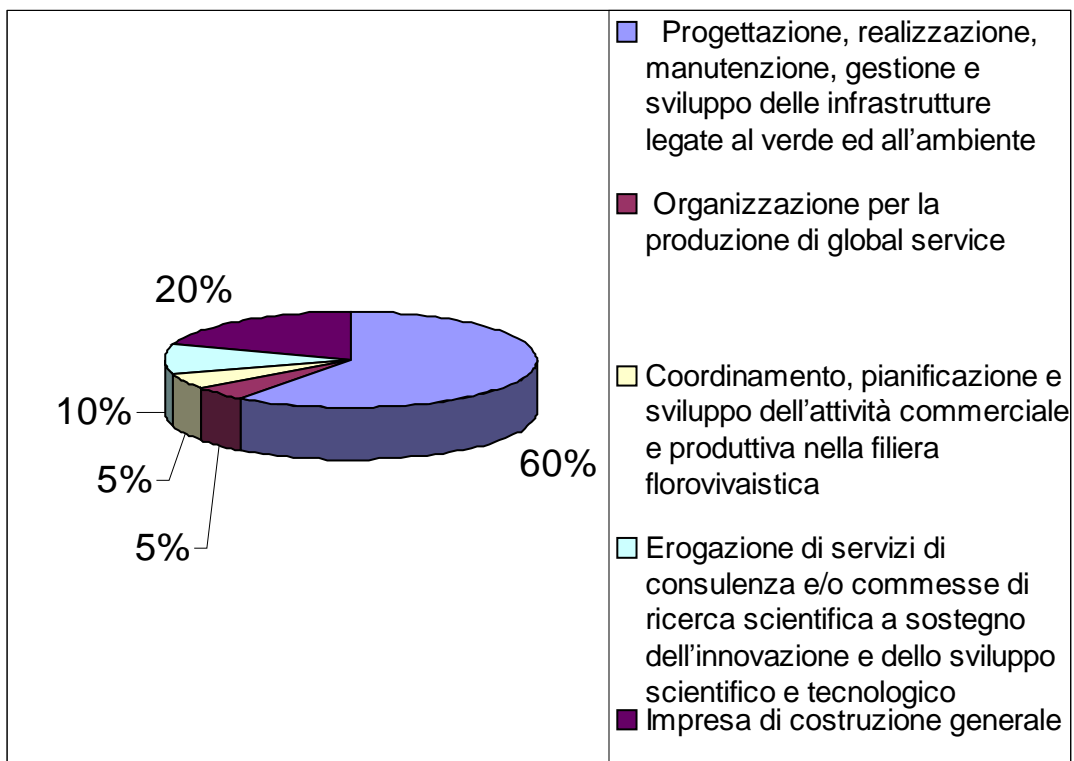
Inoltre, da sempre sensibile alle problematiche ambientali e della sicurezza sui luoghi di lavoro, e in accordo con le legislazioni Regionali - Nazionali - Comunitarie ha certificato il proprio sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e gestione della sicurezza secondo le Norme OHSAS 18001.

Flora Napoli è gestita sotto forma di società di capitali i cui Azionisti sono :



Essa esplica le sue attività nei seguenti settori:

- Progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e sviluppo delle infrastrutture legate al verde ed all'ambiente
- Organizzazione per la produzione di global service
- Coordinamento, pianificazione e sviluppo dell'attività commerciale e produttiva nella filiera florovivaistica
- Erogazione di servizi di consulenza e/o commesse di ricerca scientifica a sostegno dell'innovazione e dello sviluppo scientifico e tecnologico
- Impresa di costruzione generale



## IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.43 del 22 febbraio 1994, riguardante i *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* riconosce che, tra i diritti della persona che i servizi pubblici debbono garantire, vi è anche quello della libertà di circolazione, ovvero di mobilità.

Scopo del legislatore è individuare i principi generali e comuni ai quali devono uniformarsi i soggetti erogatori di servizi pubblici. Pertanto con decreto legge 12 maggio 1995 n.163, convertito in legge 11 luglio 1995 n.273 e pubblicato alla stessa data sulla G.U. n.160, è stata prevista la predisposizione di uno schema della *Carta dei servizi pubblici* anche per il settore in cui noi operiamo, dove risultano coinvolti sia i gestori delle infrastrutture pubbliche che i soggetti erogatori di servizi accessori.

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FLORA NAPOLI

Redatta in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, la Carta stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dall'Azienda. A questo fine individua una serie di indicatori di qualità che si impegna a rispettare rigorosamente e che hanno come obiettivo la massima soddisfazione del Cliente.

La Carta, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, nonché delle Convenzioni internazionali, diventa così lo strumento che permette ai cittadini, che usufruiscono dei servizi e delle infrastrutture di Flora Napoli, di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la *Carta Servizi* sono:

- uguaglianza
- imparzialità
- continuità
- partecipazione
- cortesia
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- efficienza ed efficacia



#### UGUAGLIANZA

La Flora Napoli si impegna a:

- garantire l'uguaglianza tra i clienti e la pari dignità tra azienda e clientela rendendo l'accesso ai servizi ed alle infrastrutture uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.
- garantire agli anziani, ai portatori di handicap ed ai clienti, in condizioni particolari di salute l'accesso ai servizi ed alle infrastrutture aziendali.
- garantire uguale trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, a tutte le diverse categorie o fasce di clienti.

#### IMPARZIALITA'

La Flora Napoli si impegna ad erogare i servizi adottando verso i clienti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

#### CONTINUITA'

La Flora Napoli si impegna a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.
- garantire in caso di necessità od interruzioni programmate servizi sostitutivi, allo scopo di ridurre al minimo i disagi per la clientela.

#### PARTECIPAZIONE

La Flora Napoli si impegna a garantire ai clienti la partecipazione, attraverso organismi di rappresentanza, ad iniziative di confronto finalizzate al miglioramento del servizio, valutando ogni indicazione proveniente sia dalle associazioni di settore che dai singoli clienti.

#### CORTESIA

La Flora Napoli si impegna a garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai propri dipendenti l'opportuna formazione professionale.

#### CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

La Flora Napoli pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Flora Napoli persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



## IL SISTEMA QUALITÀ DELLA FLORA NAPOLI

L'applicazione del concetto soddisfare *le aspettative, i bisogni e le richieste, esplicite ed implicite, del Cliente* è il fondamento del concetto *Qualità*. In tale ottica è in fase di mantenimento la progettazione di un Sistema di Gestione Qualità conforme alle norme internazionali UNI EN serie ISO 9001 per i settori dei Servizi, Industria, Commercio e Produzione.

Con il Sistema Qualità la Flora Napoli è in grado di ottenere una maggiore conoscenza dei propri processi, di aumentare la capacità di monitoraggio delle proprie prestazioni, di migliorare costantemente la capacità di conoscere e soddisfare le esigenze dei Clienti, offrendo loro la garanzia che tutte le attività siano effettuate secondo una metodologia prestabilita e soggetta a miglioramento continuo.

Il centro del Sistema Qualità è dunque il Cliente, che impone di ripensare l'intera Azienda ed i suoi metodi di conduzione in funzione della sua piena soddisfazione.

La Certificazione ISO 9001 rappresenta per le aree interessate, il riconoscimento da parte di un Ente Ufficiale autorizzato ed indipendente, della validità del Sistema Qualità aziendale.

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA FLORA NAPOLI

Le norme ISO attribuiscono alla Direzione Generale della Flora Napoli, il compito di perseguire, definire e attuare la politica per la qualità.

Essa comprende gli obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità.

Qui di seguito riportiamo la politica per la Qualità così come approvata dalla Direzione Generale.

La Direzione Generale della Flora Napoli, con l'emissione della dichiarazione di seguito riportata ed in accordo con la politica di gruppo, stabilisce la politica per la Qualità evidenziando gli obiettivi e gli impegni assunti di conseguenza.

La stessa Direzione Generale si impegna a diffondere, attuare, e sostenere tale politica. A questo scopo, oltre alla distribuzione del presente documento a tutto il personale, organizza periodici incontri per assicurarsi che essa sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli.

La Flora Napoli persegue l'obiettivo di affermare e sviluppare la propria presenza sul mercato attraverso una politica basata sulla piena soddisfazione dei Clienti, che possa adeguatamente supportare l'azienda verso il raggiungimento degli obiettivi di primato qualitativo sul mercato.

Consapevole dell'importanza di rispondere alle attese dei Clienti stessi, questa Direzione Generale ha inteso valorizzare la propria organizzazione attraverso un Sistema di Qualità rispondente alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 nelle attività di :





1. Progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e sviluppo delle infrastrutture legate al verde ed all'ambiente
2. Organizzazione per la produzione di global service
3. Coordinamento, pianificazione e sviluppo dell'attività commerciale e produttiva nella filiera florovivaistica
4. Erogazione di servizi di consulenza e/o commesse di ricerca scientifica a sostegno dell'innovazione e dello sviluppo scientifico e tecnologico
5. Impresa di costruzione generale

Nell'ambito di questa politica è impegno strategico della Flora Napoli, e quindi dei dirigenti, dei quadri e di tutto il personale :

- ½ formalizzare e valutare periodicamente le esigenze dei Clienti
- ½ raggiungere standard di efficienza e di affidabilità del prodotto – servizio corrispondente alle attese espresse ed implicite
- ½ motivare e coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi, diffondendo la cultura della Qualità a tutti i livelli
- ½ assicurare la piena applicazione di quanto stabilito, in termini di sicurezza e ambiente
- ½ rispettare le leggi, i regolamenti e le politiche societarie
- ½ ottimizzare l'uso delle risorse, progettando di conseguenza le varie attività

Nel predisporre i piani d'investimento ed i programmi di lavori di tutti i settori dell'azienda saranno discussi :

- ½ la ricerca, la pianificazione e la realizzazione di interventi in linea con la presente politica
- ½ l'ottimizzazione delle attività
- ½ l'attenta valutazione di nuove tecnologie
- ½ rispettare le leggi, i regolamenti e le politiche societarie
- ½ ottimizzare l'uso delle risorse, progettando di conseguenza le varie attività

Tutte le aree della Flora Napoli sono coinvolte nell'implementazione delle prescrizioni contenute nel *manuale di gestione per la qualità*.

In accordo con le suddette norme ISO, questa Direzione Generale, nella nomina del Responsabile di Assicurazione Qualità quale suo rappresentante, gli conferisce l'incarico di assicurare l'applicazione di quanto previsto dal manuale di gestione per la qualità.



Il tema Qualità sarà oggetto ulteriore di specifici programmi di formazione ad ogni livello. L'Azienda intende includere le tematiche relative alla Qualità anche fra gli argomenti presi in esame nelle sedi partecipative con le nascenti organizzazioni sindacali.

Sarà rielaborato un piano di selezione e classificazione dei fornitori.

L'informazione verso l'esterno sarà garantita dalla *Carta dei Servizi* lo strumento ufficialmente previsto nelle recenti norme in materia, che consente ai Clienti di verificare gli impegni assunti dall'Azienda per assicurare gli standard di Qualità dei servizi offerti.

## FATTORI DELLA QUALITÀ

I fattori base della qualità del servizio tutelati dalla presente *Carta*, ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27gennaio 1994, si possono riassumere nelle seguenti categorie:

- ½ livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità
- ½ servizi di sportello
- ½ sicurezza delle infrastrutture e dei clienti
- ½ aspetti relazionali - comportamentali
- ½ informazioni ed assistenza alla Clientela
- ½ integrazione modale
- ½ attenzione all'ambiente

Ogni fattore comprende una serie di specifici indicatori, ossia variabili quantitative o parametri qualitativi. Per ogni indicatore, sulla base delle aspettative dei Clienti e delle potenzialità dell'Azienda, viene prefissato il livello di servizio promesso.

Gli indicatori vengono monitorati utilizzando due modalità:

la rilevazione diretta del dato così come osservato/misurato (qualità fornita/prestata), o mediante interviste (sondaggio) rivolte ad un campione significativo di Clienti che utilizzano i servizi e le infrastrutture aziendali (qualità percepita).

Dal confronto dei risultati si ottiene *lo stato di salute della Qualità* dei servizi erogati.



## CAPITOLO SECONDO FATTORI DELLA QUALITA'

### VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Costituiscono *standard* di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati dalla Flora Napoli per misurare il grado di soddisfazione del Cliente (tempo di erogazione del servizio, tempo di attesa, rispetto dei tempi di esecuzione concordati, etc).

Fra questi, una particolare attenzione è stata rivolta dalla Flora Napoli agli indicatori qualitativi che misurano la qualità percepita dall'utente finale.

A tale scopo la Flora Napoli coerentemente con quanto previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, ed uniformemente a quanto avviene in tutti le altre Aziende gestite dal gruppo Forte, di cui fa parte, effettua due monitoraggi sulla qualità percepita, uno durante il periodo invernale e l'altro durante il periodo estivo, denominati QSM (Quality of Service Monitor).

Il QSM consiste nell'intervistare un significativo campione di Clienti, omogeneamente suddiviso in Pubblici e Privati, ai quali viene chiesto di assegnare un punteggio da 1 a 5, alla qualità dei servizi e delle infrastrutture della Flora Napoli.

Nella scala dei valori :

- 1 corrisponde a molto scarso
- 2 corrisponde a scarso
- 3 corrisponde a sufficiente
- 4 corrisponde a buona
- 5 corrisponde a ottima

Vengono considerati soddisfatti i Clienti che hanno assegnato un punteggio pari a 4 o 5.



tabella delle aree e servizi valutati nel QSM (Quality of Service Monitor)

#### Struttura aziendale

- ½ accesso all'azienda
- ½ disponibilità e cortesia personale uffici
- ½ sistemi informativi
- ½ annunci
- ½ climatizzazione
- ½ telefoni pubblici
- ½ check-in (cortesia, tempo di attesa)
- ½ efficienza del pre check-in
- ½ toilettes (pulizia arredo)
- ½ sale di ricezione clienti (spazio, posti a sedere, confort, pulizia)
- ½ controlli di sicurezza
- ½ giudizio globale sulle infrastrutture e servizi offerti

#### Fase organizzativa

- ½ chiarezza e soddisfazione nel primo colloquio
- ½ velocità di presentazione dell'offerta
- ½ chiarezza nell'offerta
- ½ disponibilità e velocità ad eventuali chiarimenti
- ½ disponibilità a modifiche contrattuali

#### Fase esecutiva

- ½ velocità nella fornitura del prodotto o del servizio
- ½ rispetto dei tempi di esecuzione concordati
- ½ soddisfazione a fornitura ultimata
- ½ immagine ed estetica
- ½ cortesia e disponibilità dei venditori e/o dei tecnici
- ½ completezza della documentazione fornita
- ½ rapporto prezzo - fornitura effettuata
- ½ supporto post - vendita



Il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti (QSM) consente di ottenere sia una misura del grado di soddisfazione dei clienti che un'individuazione delle aree critiche.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni vengono formulati appositi progetti di miglioramento, il cui andamento è controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

Entro il 30 aprile di ciascun anno, il responsabile Assicurazione Qualità provvede all'elaborazione di un rapporto contenente i risultati conseguiti nell'esercizio precedente, nonché un loro confronto con gli standard prefissi (per i servizi contenuti nelle tabelle), individuando sia le cause degli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati ottenuti che le azioni correttive da porre in atto.

Nel rapporto saranno altresì indicati i livelli di servizio promesso definiti per l'anno in corso.

A partire da dicembre 2005 tale relazione conterrà anche i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio precedente.

La relazione sarà trasmessa alle autorità competenti e sarà resa disponibile per le associazioni dei consumatori.



## SICUREZZA DELLE INFRASTRUTTURE E DEI CLIENTI

La salvaguardia della sicurezza dei Clienti, delle installazioni e delle infrastrutture aziendali è la premessa fondamentale dell'attività della Flora Napoli.

Al fine di garantire che in ogni aspetto dell'operatività la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato uno specifico sistema di gestione della sicurezza (Safety Management System) che assicura:

- ½ il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- ½ il continuo miglioramento delle procedure di lavoro
- ½ un adeguato programma di formazione
- ½ adeguati sistemi di prevenzione ed allarme
- ½ adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il Cliente vive, dall'ingresso nell'Azienda e/o al punto di erogazione del servizio, sono pertanto attentamente valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

Presso l'Azienda Flora Napoli e nei punti di erogazione di servizio, pertanto, la sicurezza costituisce standard di servizio irrinunciabile e fondamentale, attraverso l'applicazione del seguente principio:

*garantire i più elevati livelli di sicurezza in modo continuo e mirato  
tenendo conto delle necessità dei Clienti.*

## SICUREZZA DEL LAVORO, PERSONALE E PATRIMONIALE

Un altro aspetto molto importante legato alla sicurezza è garantire, a tutti coloro che si accingono ad intraprendere un rapporto con la Flora Napoli, l'affidabilità sia dell'organizzazione che degli strumenti preposti alla tutela delle persone e dei beni in loro possesso.

Queste garanzie vengono assicurate attraverso una serie di strumenti: l'istruzione di un servizio di controllo, l'ammodernamento e l'aumento dei sistemi radiogeni di controllo e l'intensificazione dei controlli, questi ultimi finalizzati soprattutto alla prevenzione.

Consapevole dell'importanza di rispondere alle attese dei Clienti stessi, questa Direzione Generale ha inteso valorizzare la propria organizzazione attraverso un Sistema di Gestione della Sicurezza rispondente alla norma internazionale OHSAS 18001.



## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Allo scopo di garantire ai clienti una costante informazione, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

### SPORTELLO INFORMAZIONI - CUSTOMER SERVICE

Fornisce tutte le informazioni sia dirette che a mezzo telefonico relativi a :

- ½ prodotti e/o servizi erogati
- ½ indirizzi e numeri telefonici degli Enti e delle Aziende operanti con Flora Napoli.
- ½ notizie sulle principali norme da rispettare per ricevere un servizio
- ½ disponibilità prodotti a magazzino
- ½ servizi aggiuntivi offerti da Flora Napoli
- ½ servizi offerti dalla Flora Napoli

Per le informazioni telefoniche il personale Flora Napoli si impegna a rispondere con prontezza e cortesia entro 5 squilli di chiamata. Il numero è : ++39081.7748600.

### MATERIALE E SISTEMI PER L'INFORMAZIONE

#### - opuscoli

Sono disponibili, presso lo sportello Customer Service dell'azienda, così come in appositi contenitori dislocati nell'area accoglienza Clienti - Visitatori, opuscoli contenenti:

- ½ Informazioni sui servizi offerti dalla Flora Napoli
- ½ Flora Napoli
- ½ Informazioni sulle modalità di erogazione di servizi
- ½ Informazioni sulle principali Aziende operanti con Flora Napoli
- ½ Informazioni sui collegamenti tra Flora Napoli e le principali località della Regione Campania.

#### - monitor aziendali

Allo scopo di rendere semplice ed immediato l'accesso alle informazioni necessarie ai clienti per intraprendere o proseguire un servizio con Flora Napoli, sono presenti nell'azienda alcuni monitor che, oltre ad aggiornare in tempo reale i clienti sui servizi in essere, riportano anche informazioni relative ad eventuali ritardi, cancellazioni e status del servizio (non iniziato, in corso, finito).



## FLORANAPOLI Carta dei Servizi

- internet

Sono disponibili sul sito internet all'indirizzo [www.floranapoli.it](http://www.floranapoli.it), informazioni sui servizi ed altre di carattere generale (negozi, prodotti innovativi, etc.).

- call center

Rappresenta un sistema automatico interattivo che riconosce il linguaggio parlato (italiano ed inglese).

Esso fornisce informazioni sui servizi in corso di erogazione. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

E' possibile accedere al servizio mediante il seguente numero ad addebito ripartito (uno scatto da tutta Italia): **848 800 848**.

Per chiamare il call centre con telefono mobile occorre utilizzare i seguenti numeri telefonici: 081 7748600.

Tale servizio è in via di attivazione.





**ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

La Flora Napoli garantisce ai propri Clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso l'utenza :

- la riconoscibilità  
ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti, attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e/o del cognome (o numero di matricola aziendale), nonché della fotografia.
- la presentabilità  
sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa, sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- comportamenti, modi e linguaggio  
che dovranno essere tali da stabilire con i clienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra azienda e Cliente, dovrà essere chiaro e comprensibile.  
Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problematiche che dovessero insorgere ai Clienti.



## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali e quelle relative alla sicurezza dell'attività, la Flora Napoli si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività aziendali sulla collettività, sia la sicurezza dei clienti che utilizzano le strutture ed i servizi della Flora Napoli.

In tale ottica è in fase di mantenimento la progettazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alle norme internazionali UNI EN serie ISO 14001.

La Certificazione ISO 14001 rappresenta per le aree interessate, il riconoscimento da parte di un Ente Ufficiale autorizzato ed indipendente, della validità del Sistema Gestione Ambientale aziendale.

## MONITORAGGIO SULL'INQUINAMENTO AMBIENTALE

La Flora Napoli ha deciso di raggiungere l'obiettivo del pieno controllo ambientale delle sue attività.

Tale progetto si sostanzierà nel mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale seguendo lo standard normativo ISO 14001.

## MONITORAGGIO SULL'INQUINAMENTO ACUSTICO

Il problema dell'inquinamento acustico è estremamente rilevante ai fini dei rapporti con i cittadini delle comunità limitrofe e con le istituzioni. Per questo motivo la Flora Napoli gestisce un sistema di monitoraggio continuo del rumore, al fine di ricostruire e controllare con esattezza il tracciato fonometrico degli attrezzature adoperate e dell'ambiente di lavoro.

## MONITORAGGIO SULL'INQUINAMENTO PRODOTTO DA RIFIUTI

Il concetto innovativo che viene introdotto, frutto della filosofia ambientalistica, è il concetto stesso di "rifiuto" in quanto tale. Non è rifiuto quello che un soggetto abbandona perché non è più utilizzabile per gli scopi originali, superfluo, esaurito o perché è uno "scarto di produzione", insomma inutilizzabile per il soggetto che lo detiene; il "rifiuto" travalica il concetto individualistico per entrare in un'ottica a più largo respiro, nell'ottica della "globalizzazione del concetto rifiuto".

La nostra azienda fa propria questa linea filosofica, ovvero prediligere il riciclaggio allo smaltimento in discarica.

Per questo motivo le frazioni di rifiuti andranno selezionate, distinguendo le foglie caduche dai rami o dagli alberi, il vetro dai materiali ferrosi, la plastica dalla carta.



Ciascun elemento sarà posizionato nel proprio contenitore e potrà essere inviato alla trasformazione ed al riciclaggio, ovvero a processi di umificazione, di trasformazione in materiale energetico, alla fusione ed alla rigenerazione. Nella filosofia aziendale, allo stato, solo i contenitori per materiale chimico vanno destinati alla discarica.

## IL COMFORT IN AZIENDA

Garantire ai propri Clienti una piacevole permanenza in Azienda è uno degli obiettivi primari che la Flora Napoli si pone.

Infatti, un Cliente che si accinge ad acquisire un servizio e/o prodotto "Flora Napoli ®", trascorre eventualmente, un lasso di tempo più o meno lungo all'interno dell'Azienda Flora Napoli.

Pertanto, è necessario assicurare al Cliente una facilità e rapidità nei movimenti (segnaletica chiara), un sufficiente spazio (aree e posti a sedere per l'attesa), un'adeguata climatizzazione, una disponibilità di mezzi e tutto ciò che può contribuire a rendere l'azienda un luogo rilassante e confortevole.

## SERVIZI GENERALI

Durante la permanenza nell'azienda è possibile usufruire di tutta una serie di servizi come bar, ristoro, servizi telefoni pubblici.

Garantire oltre alla presenza anche l'efficienza e l'efficacia del servizio che essi erogano, è un impegno che la Flora Napoli persegue da sempre.

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

La possibilità di muoversi in un ambiente spazioso ed accogliente non esaurisce tutti i principali aspetti qualitativi di un servizio, ma rappresenta una base per raggiungere eccellenti valori delle performance. Possedere un numero di servizi igienici in grado di soddisfare la domanda interna ed esterna, facilmente rintracciabili e raggiungibili, dotati di un confortevole arredo ed una perfetta igiene e pulizia, aggiunge un elemento di qualità ad una Azienda che si prefigge come obiettivo l'eccellenza.



## ESERCIZI COMMERCIALI

La Flora Napoli, misura costantemente i livelli di performance offerti da tutti gli esercizi commerciali operanti con essa.

In particolare sono monitorati i seguenti aspetti:

- ½ qualità del servizio offerto
- ½ dinamica dei prezzi
- ½ rispetto degli orari di apertura
- ½ varietà dei prodotti



## CAPITOLO TERZO TUTELA DEL CLIENTE

### PREMESSA

La Flora Napoli ha definito quale obiettivo prioritario della propria *mission* garantire la piena soddisfazione dei Clienti.

Il reclamo dei clienti, che costituisce un chiaro segnalatore del disservizio, diventa perciò un momento di confronto, verifica e crescita globale che coinvolge tutta l'Azienda.

Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale della Flora Napoli contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei clienti le proprie competenze.

Il reclamo è per la Flora Napoli un'occasione per verificare l'efficienza e efficacia del proprio Sistema Qualità.



## PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Tutti i tipi di reclami o segnalazioni, conformemente alla norma UNI 10600 di riferimento, possono essere effettuati

- via fax  
al Customer Service Management al numero ++39081.7746153.

- via e-mail  
al seguente indirizzo di posta elettronica :  
info@floranapoli.it.

- per telefono contattando l'ufficio Customer Service  
mediante il numero ++39081.7748602 attivo ogni giorno dalle ore  
8,45 alle ore 17,50.

*Il Cliente che inoltra un reclamo telefonicamente autorizza Flora Napoli al trattamento dei suoi dati personali, così come previsto dalla legge 675/96. Il personale Flora Napoli che riceve il reclamo avrà solo l'obbligo di ricordare al Cliente, ad inizio conversazione, che i dati che fornirà saranno trattati dalla Flora Napoli secondo quanto previsto dalla legge sulla Privacy.*

- per iscritto, indirizzando a  
Flora Napoli  
Customer Service Management  
Via Arturo Lepori snc  
80026 – Casoria (NA) - Italia

- mediante modulo  
predisposto dalla Flora Napoli e reperibile presso lo sportello Customer Service, che potrà essere riconsegnato, dopo la compilazione, direttamente al personale in servizio al Customer Service oppure a mezzo posta con le modalità sopra descritte.

- in forma verbale  
presso lo sportello Customer Service dell'azienda, direttamente al personale in turno.



## PROCEDURE DI INOLTRO DEI RECLAMI

Si suggerisce, affinché i reclami abbiano sollecita risposta, di riportare le seguenti informazioni:

- nome e cognome del Cliente che inoltra il reclamo
- indirizzo completo dove si preferisce ricevere la risposta
- numeri telefonico o di fax (se in possesso)
- indirizzo di posta elettronica (se in possesso)
- descrizione chiara e semplice dei fatti che hanno causato l'eventuale disservizio, indicando anche le presunte responsabilità
- espressa dichiarazione con la seguente dicitura: *Il sottoscritto autorizza Flora Napoli al trattamento dei dati personali ad esso/a riguardanti, acquisti con il presente reclamo ai sensi e per gli effetti della legge n. 675/96 (Legge sulla Privacy).*
- firma in calce al reclamo e data

La Flora Napoli si impegna a:

- inviare risposta al Cliente, entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo (farà fede la data del protocollo aziendale), mediante lettera, oppure a mezzo fax, oppure via posta elettronica.
- comunicare nella lettera, fax, posta elettronica di risposta al Cliente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

Ogni reclamo che la Flora Napoli riceverà, sarà protocollato ed inserito nell'apposito *libro dei reclami*, il quale potrà essere consultato dai clienti e dalle associazioni dei Consumatori presso l'ufficio Customer Service dell'azienda, nei giorni di mercoledì e giovedì (esclusi quelli coincidenti con festività) dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Il Customer Service Management garantirà la registrazione di ogni reclamo e, se necessario, indirizzerà i quesiti posti dall'utenza al più alto livello aziendale, ivi compreso l'Amministratore, garantendo una risposta nei tempi suindicati.



## COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE

La Flora Napoli è coperta da idonea garanzia assicurativa con primaria compagnia finalizzata a risarcire a terzi i danni verificatisi all'interno della sua Azienda.

I danni ammessi al risarcimento inseriscono in particolare infortuni al Cliente e danneggiamenti a colli o merci in genere.

In presenza di tali eventi, ciascun soggetto interessato sarà tenuto a:

- presentare idonea denuncia all'ufficio di P. S. entro un ora dall'accertamento dell'accaduto.
- Inviare copia di tale denuncia, allegando eventuale documentazione integrativa (certificati medici, ticket, fotografie, preventivi, fatture, etc) entro e non oltre sette giorni dal sinistro, unitamente alla lettera di accompagnamento riportante una breve descrizione dell'accaduto per il quale si richiede il risarcimento a:

Flora Napoli  
 Ufficio Affari Legali o Societari  
 Via Arturo Lepori snc  
 80026 – Casoria (NA) - Italia

L'ufficio Affari Legali e Societari, previa disamina della documentazione, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della stessa, provvederà ad informare direttamente l'interessato in ordine all'apertura della pratica di risarcimento ovvero alla sua inammissibilità.

Il predetto ufficio si riserva di valutare, di volta in volta, le richieste di risarcimento al di fuori dei casi sopra indicati, le richieste stesse dovranno essere formalizzate in ossequio alle medesime modalità procedurali in vigore per gli altri sinistri.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

I clienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti indicati al capitolo che tratta *dell'informazione alla clientela*.

Gli standard di continuità e di regolazione del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni *normali* di esercizio. Sono escluse le situazioni straordinarie ad eventi eccezionali eventi causati da terzi scioperi (diretti o indiretti) atti dell'Autorità Pubblica.





Numeri utili:

- ufficio informazioni ed assistenza Clienti  
081.7748600
- ufficio commerciale  
081.7748602

### I VOSTRI SUGGERIMENTI

I Suoi suggerimenti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi. La preghiamo di completare in ogni sua parte questa cartolina e di restituircela imbucandola nella cassetta collocata nell'espositore oppure inviandola al seguente indirizzo :

*Flora Napoli*  
*Customer Service Management*  
*Via Arturo Lepori snc*  
*80026 – Casoria (NA) - Italia*

.....  
 .....  
 .....  
 commenti ed indicazioni

.....  
 come e cognome

.....  
 indirizzo

.....  
 cap

.....  
 città

.....  
 provincia

.....  
 paese

.....  
 telefono

.....  
 e-mail

.....  
 Ai sensi della legge 657/96 autorizzo l'archiviazione dei dati personali inclusi nella presente scheda

.....  
 data \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

