

Carlson Wagonlit Italia, comunicato sindacale Quality Monitoring 03/04/2019

Roma, 03-04-2019

Nel corso dell'incontro con la direzione risorse umane svoltosi a Milano il 27 marzo 2019, oltre al proseguo della discussione sul contratto integrativo aziendale, abbiamo voluto approfondire ulteriormente il progetto Quality Monitoring.

Insieme ai due incontri svolti con le RSA, l'incontro del 27 marzo stato utile a comprendere meglio i contenuti della sperimentazione che l'azienda sta avviando. Come organizzazione sindacale, abbiamo espresso preoccupazione in ordine al possibile utilizzo di strumenti di controllo a distanza e di valutazione delle performance individuali.

L'azienda ha chiarito che il progetto ha il solo scopo di migliorare la qualità del servizio ed ha accolto alcune nostre osservazioni utili a evitare distorsioni del percorso: il manager incaricato affiancherà il travel counselor, che verranno estratti a campione, durante lo svolgimento di una telefonata o di una risposta via email. L'ingresso in cuffia da parte del manager sarà svolto solo durante l'affiancamento in persona. Al termine della telefonata/email manager e tc compileranno una scheda di valutazione basata esclusivamente su voci rilevanti il servizio, escludendo qualsiasi indagine di opinione. La scheda, come da noi richiesto, resterà anonima. I dipendenti che lavorano da casa o il cui manager opera in una sede diversa dalla propria non verranno coinvolti a distanza.

La direzione risorse umane si è infine dichiarata disponibile a raccogliere prontamente segnalazioni da parte delle rappresentanze sindacali dei lavoratori nel caso le procedure non si svolgessero nell'ambito di quanto descritto.

Invitiamo pertanto tutti i lavoratori e le lavoratrici a tenere aggiornate le RSA sull'andamento della sperimentazione.

p. la Filcams Cgil Nazionale

Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt
Luca De Zolt Luca De Zolt Luca De Zolt