

PROCEDURA RECLAMI

Quando si riceve un reclamo da parte di un cliente, RQ deve confermare di aver ricevuto il reclamo al cliente.

Se il reclamo stesso si riferisce alle attività di Laboratorio per le quali esso è responsabile deve sottoporlo a trattamento. Inoltre valuta che deve gestire il reclamo, in modo tale che non venga gestito direttamente dal personale coinvolto.

I reclami vengono gestiti dal Laboratorio come delle non conformità. Quindi il personale che deve gestire il reclamo compila il mod. 32a e 32b.

Il reclamo in genere viene gestito in 10 giorni lavorativi, comprensivo della ricezione da parte del laboratorio del reclamo da parte del cliente, presa in carico da parte del laboratorio, risoluzione e comunicazione di correzione al cliente stesso.

Il processo di trattamento dei reclami deve comprendere almeno i seguenti elementi e metodi:

- a) Una descrizione del processo di ricezione, convalida, esame del reclamo, nonché per decidere quali azioni debbano essere intraprese in risposta ad esso;
- b) La rintracciabilità e la registrazione dei reclami, comprese le azioni intraprese per risolverli;
- c) L'assicurazione che venga intrapresa ogni azione appropriata.

Ogni qualvolta possibile, il responsabile della gestione del reclamo deve fornire, all'estensore del reclamo rapporti sul relativo stato di avanzamento e sull'esito. Infine deve comunicare formalmente all'estensore del reclamo la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

Quando il prodotto non conforme viene corretto, viene sottoposto a nuova verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti.

Sono mantenute registrazioni della natura delle non conformità e di ogni azione successiva intrapresa, comprese le concessioni ottenute.

Infine bisogna valutare se il reclamo impatta su analisi del rischio.

Besozzo, 28/08/2023

La Direzione

Procedura reclami rev.01

