

	INFORMATIVA GESTIONE RECLAMI	Doc. : MOD-Q-018 Foglio n. 1 di 1 Revisione: n° 0 del 25/02/2022
---	---	---

Conformemente a quanto dichiarato nella Politica per la Qualità, qualsiasi reclamo e/o informazioni di ritorno da parte della clientela, sotto qualsiasi forma, vengono considerati dal laboratorio un elemento di primaria importanza per garantire nel tempo elevati standard qualitativi.

Il presente documento intende fornire, a qualsiasi parte interessata, un'informazione relativa alle modalità di presentazione di un reclamo, e al suo successivo trattamento.

Il personale che raccogliesse un reclamo di qualsiasi tipo e sotto qualsiasi forma da parte di una persona esterna all'organizzazione, è tenuto ad informarne tempestivamente la Direzione, che ne valuterà la fondatezza e verificherà la sua applicabilità alle attività per le quali il laboratorio è responsabile; in caso affermativo, ne analizzerà le cause, ne discuterà con il personale coinvolto ed aprirà una formale non conformità, con relativo trattamento.

Nel caso in cui il reclamo riguardasse il risultato di una prova, verranno riconsiderati tutti i processi coinvolti, al fine di rintracciare eventuali:

- anomalie nel campione ricevuto e/o errore nel suo campionamento;
- errore nel dosaggio del campione;
- errore nella omogeneizzazione del campione stesso;
- errore strumentale per errata taratura o per inconveniente tecnico;
- errore nella trascrizione dei dati;
- errore nei calcoli.

A tal fine, si consulterà tutta la documentazione interessata (verbale di campionamento, modulo di accettazione, fogli di lavoro analitici, report strumentali, rapporti di prova) e, se ritenuto opportuno, si rifarà la prova utilizzando l'aliquota del campione stesso, conservata a questo scopo.

Una volta individuata la fonte della non conformità, il cliente verrà informato circa le cause che hanno generato il reclamo e insieme alla Dir si valuteranno le opportune contromisure.