

INFORMATIVA SUL PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI DEL LABORATORIO DI PROVA STERITEK S.p.A.

Il cliente che riveli insoddisfazione può presentare un reclamo.

Il reclamo deve essere presentato preferibilmente via mail (all'indirizzo qualita@steritek.it) o, in casi eccezionali telefonicamente.

Il cliente deve fornire le informazioni necessarie per la corretta indagine del reclamo:

- numero del Rapporto di Prova,
- descrizione degli elementi oggetto del reclamo,
- recapiti della persona (del cliente) cui fornire gli aggiornamenti.

I reclami ricevuti dai clienti sono registrati nel registro anomalie da parte di RSGQL.

Le informazioni raccolte sono tempestivamente verificate dal Direttore Laboratorio per confermare o meno che la segnalazione sia effettivamente relativa ad attività erogate dal laboratorio o sotto la propria responsabilità.

Nel caso in cui il reclamo non sia convalidato, viene informato via mail il cliente da parte della funzione Gestione Laboratorio e la procedura si chiude aggiornando in tal senso il registro anomalie, a cura del Responsabile Sistema Gestione Qualità Laboratorio (RSGQL).

In caso contrario, il cliente è informato da parte del Direttore Laboratorio tramite Gestione Laboratorio dell'avvenuta ricezione del reclamo e coinvolge il RSGQL per la gestione come descritto di seguito, comprensiva dell'aggiornamento del registro anomalie. Il Direttore del Laboratorio si impegna a risolvere la situazione nel più breve tempo possibile.

Si procede con l'analisi della causa che ha portato al reclamo e poi con la definizione delle azioni necessarie per risolverlo, a cura delle funzioni interessate (Qualità, Direzione Laboratorio e altri secondo necessità). RSGQL coordina l'esecuzione delle azioni e alla loro conclusione ne verifica l'efficacia.

RSGQL prepara la risposta al cliente spiegando le azioni intraprese per la soluzione del reclamo che il Direttore Laboratorio emette e firma.

Il Direttore del Laboratorio comunica formalmente al cliente la conclusione del processo di trattamento del reclamo, mettendo in copia RSGQL e trasmette copia della risposta inviata a Gestione laboratorio per l'archiviazione.

Responsabile Sistema Gestione Qualità Laboratorio