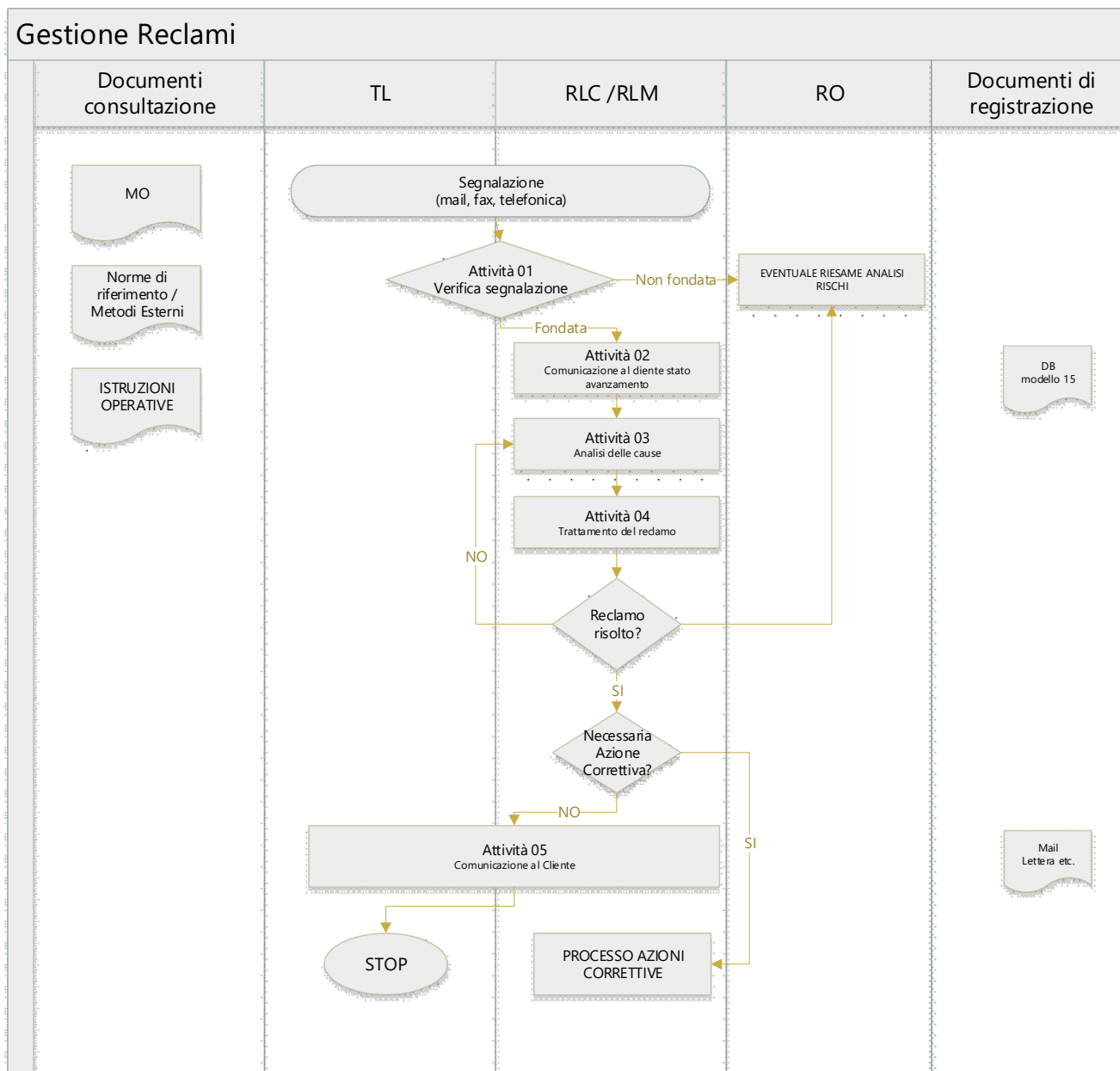


7.9 RECLAMI

Il flusso inter-funzionale delle attività di gestione dei reclami è rappresentato dal sottostante diagramma. La presente procedura è a disposizione di qualsiasi parte interessata ne faccia richiesta.



Attività 1

Tutti i reclami che giungono dai clienti o da altre parti interessate con qualsiasi mezzo (via telefono, fax, mail ecc), riguardo alle attività descritte nel manuale qualità o ad altre attività significative, vengono registrate da RLM/RLC e dai TL che provvedono innanzitutto a valutarne la fondatezza, con l'eventuale collaborazione di altri colleghi.

Se il reclamo è fondato, questo va registrato sul data base delle NC/AC evidenziando che la NC ha origine dal Cliente.

Attività 2

IL Cliente è informato circa la fondatezza del reclamo e delle verifiche ed analisi pianificate dal laboratorio

Attività 3

I RLC/RLM, analizzano la causa, eventualmente con l'ausilio di altro personale, al fine di decidere le attività di trattamento. In questa e nelle prossime fasi, le decisioni sulla gestione del reclamo sono assunte, riesaminate ed approvate da personale non coinvolto nelle attività di laboratorio che hanno originato il reclamo.

Attività 4

Il trattamento del reclamo mira alla soddisfazione immediata del cliente e viene effettuato da RLC/RLM E TL che aprono una azione di trattamento della non conformità rilevata dal Cliente (es: emissione di un supplemento di prova corretto a seguito di errori di battitura) .

A seguito dell'azione pianificata si valuta la risoluzione del reclamo e la necessità di aprire una Azione Correttiva (si rimanda la capitolo 8.7 AC)

Attività 5

Se il reclamo è risolto si comunica formalmente all'estensore della segnalazione la conclusione del processo di trattamento

Dalle attività di analisi delle cause e dei motivi di reclamo se ne tiene conto nell'analisi dei rischi aziendali.

Il riepilogo dei reclami, elaborato statisticamente, è parte integrante della documentazione per il riesame della Direzione.