

Rev.		Redazione		Approvazione		Data
n.	Funzione	Nome		Funzione	Nome	
0	RSQA	Daniela Iamartino		DIR	Roberto Racconi	25/10/2021
<i>Motivo revisione 0: prima emissione</i>						

TRATTAMENTO DEI RECLAMI

IDROGEO LAB Srl dispone di un processo per ricevere, valutare e prendere decisioni in merito a reclami presentati da cliente o altra parte interessata in materia di Qualità e Ambiente.

Le procedure adottate consentono la rintracciabilità, la registrazione e la garanzia che vengano intraprese azioni idonee alla gestione del reclamo.

Ogni reclamo ricevuto viene valutato e, se viene confermata la responsabilità del laboratorio, viene registrato come Non Conformità su registro elettronico e trattato secondo le procedure definite all'interno dei Sistemi Qualità e Ambiente aziendali, con le modalità di seguito riepilogate:

- L'estensore del reclamo annota i dati del cliente e trasferisce le informazioni al Responsabile Qualità e/o al Direttore Tecnico
- il Responsabile Qualità, il Direttore Tecnico, il Responsabile di Laboratorio inviano all'estensore del reclamo conferma della ricezione e dell'avvio dell'iter di trattamento;
- Il Responsabile Qualità ricontatta il cliente per i dettagli
- il reclamo viene registrato e gli viene assegnata una numerazione univoca
- vengono attivate verifiche interne per chiarire la causa del problema e individuare le azioni più opportune per risolverlo, definendo responsabilità e tempi per l'attuazione
- quando possibile vengono individuate e attuate azioni correttive per impedire che la problematica riscontrata si ripresenti o comunque per minimizzarne gli impatti, definendo anche in questo caso responsabilità e tempi di realizzazione
- qualora l'iter di trattamento abbia durata superiore a una settimana, l'estensore del reclamo viene tenuto aggiornato sullo stato di avanzamento dello stesso fino alla conclusione in modo da dare eventuale aggiornamento al cliente
- alla chiusura del processo di trattamento del reclamo, al reclamante viene inviata risposta firmata dal Direttore Tecnico, dal Responsabile Qualità, dal Responsabile di laboratorio, dall'Amministratore Delegato o dal Presidente della Società.

