

Centro Analisi Biochimiche S.a.s. del Dott. Carmine D. Ventre Via Pitagora, n. 4 89016 – Rizziconi (RC) Tel: 0966 503236	<b>PROCEDURE GESTIONALI</b>  <b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE</b>	Sezione n°: <b>6</b> Foglio n°: 4 di 8 Edizione: 1 Revisione: 2 Data: 05/06/2020
--	--	--

#### 4. REGISTRAZIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI

Per “Reclamo” si intende l’espressione di insoddisfazione, manifestata da una persona od organizzazione al Laboratorio, relativa a sue attività, per la quale è attesa una risposta. Il Responsabile della Segreteria considera tre tipologie di reclami:

- a. Reclami Amministrativi, come ad esempio errori nel formulare fatture ai clienti, in quanto non conformi a quanto concordato nei rispettivi contratti o tariffario;
- b. Reclami Analitici, come ad esempio valori finali dei Rapporti di Prova di alcuni analiti, che non corrispondono alle attese del cliente, o influenzati da errori dovuti all’esecuzione della prova o dei calcoli;
- c. Reclami Organizzativi, come ad esempio ritardo nella consegna dei risultati di prova, errori nell’indicazione dei dati relativi al campione nel Rapporto di Prova e simili.

Possono far pervenire reclami al Laboratorio tutte le parti interessate, tra cui (solo a titolo di esempio):

- a. clienti che hanno usufruito dei servizi offerti dal Laboratorio;
- b. terzi le cui attività sono legate ai Rapporti di Prova emessi dal Laboratorio;
- c. terzi le cui attività sono danneggiate dall’applicazione scorretta dei Rapporti di Prova da parte di cliente del Laboratorio, che non abbia rispettato i requisiti definiti nel documento Accredia RG-09 “Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia”.

I reclami, adeguatamente documentati, possono pervenire alla Segreteria:

- in forma scritta, compilando il modulo mPG06/01 disponibile sia in sala accettazione presso il Laboratorio che sul sito internet [www.oilmix.it](http://www.oilmix.it) nella sezione “Reclami del cliente”, in cui è disponibile a tutte le parti interessate anche la procedura di gestione del reclamo stesso.
- In forma verbale, ad esempio come segnalazioni telefoniche o in incontri diretti tra clienti e personale del Laboratorio; in quest’ultimo caso il ricevente registra il reclamo verbale in forma scritta sempre sul modulo mPG06/01, per la successiva gestione.

In entrambi i casi, i reclami vengono sottoposti all’attenzione del Responsabile Gestione Qualità che li esamina e individua un responsabile per la sua gestione, sempre per mezzo del modulo mPG06/01, in maniera tale che il reclamo sia esaminato da persona non direttamente coinvolta nelle azioni verso le quali si reclama. In seguito, la Segreteria comunica al Cliente per iscritto, consegnando al reclamante copia del mPG06/01 compilato, il tempo massimo di risposta, generalmente di 5 giorni lavorativi.

L’incaricato di esaminare il reclamo provvede a:

- a) sentire la versione dei fatti delle diverse parti coinvolte, se possibile;
- b) indagare personalmente, o chiedendo la collaborazione del personale interno o esterno al

Centro Analisi Biochimiche S.a.s. del Dott. Carmine D. Ventre Via Pitagora, n. 4 89016 – Rizziconi (RC) Tel: 0966 503236	<b>PROCEDURE GESTIONALI</b>  <b>GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE</b>	Sezione n°: <b>6</b> Foglio n°: 5 di 8 Edizione: 1 Revisione: 2 Data: 05/06/2020
--	--	--

Laboratorio esperto e indipendente, sui fatti oggetto del reclamo (la funzione degli esperti è particolarmente importante nel caso di reclamo di natura tecnica);

- c) prendere atto di eventuali valutazioni sul reclamo in esame, da parte degli esperti consultati;
- d) decidere circa la fondatezza del reclamo;
- e) decidere le azioni da intraprendere in merito al reclamo.

La decisione deve essere riportata sul Mod. PG06/01 in cui il reclamo viene registrato e, ove necessario, registrare le eventuali Non Conformità e Azioni Correttive sul modulo PG08/01.

In ogni caso le decisioni sono comunicate al reclamante mediante il modulo PG08/02 “Notifica al cliente/fornitore di prodotto/attività non conforme” e se la soluzione proposta è da esso accettata, l’incaricato chiude il reclamo, altrimenti si riesamina l’intero ciclo, per ricercare eventuali soluzioni alternative.

Nel caso che nella gestione del reclamo si riconosca l’opportunità di migliorare il modo di operare del Laboratorio o si individuino delle non conformità, l’incaricato propone le azioni correttive opportune.

Il Responsabile della qualità attua le decisioni prese.

Tutta la documentazione relativa a reclami viene conservata in formato elettronico o nell’archivio cartaceo del laboratorio, come previsto nel MQ, per un tempo pari a 48 mesi.