
INFORMATIVA SUL PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI DA PARTE DEL LABORATORIO MICRO-B

Il Cliente che riveli insoddisfazione o evidenzi lacune tali da compromettere il servizio o le sue prestazioni può informare il Laboratorio Micro-B della propria insoddisfazione, e/o segnalare situazioni da correggere/migliorare.

Il reclamo può essere presentato telefonicamente, mediante mail o direttamente al Banco Accettazione del Laboratorio Micro-B. Il Cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie al personale Micro-B per la corretta interpretazione del reclamo.

I Reclami ricevuti dai clienti, in qualsiasi forma (scritta, e-mail, telefono, verbale) vengono registrati nel Modulo Segnalazione Reclami da parte della persona che riceve la segnalazione (Direttore Tecnico, impiegate addette all'accettazione dei campioni, impiegate addette alla redazione dei Rapporti di prova, impiegate amministrative).

Il modulo viene poi consegnato al Responsabile Assicurazione Qualità che, qualunque sia l'importanza del reclamo, svolge le opportune indagini sulla sua fondatezza e sulle cause eventuali all'origine dello stesso, in collaborazione con le funzioni interessate (analisti di reparto, Capi reparto, Responsabile Amministrativo, Direttore Tecnico). Se la segnalazione non risulta fondata, il Cliente viene immediatamente informato.

Se la segnalazione risulta fondata, si procede con un'analisi delle cause che hanno portato al reclamo e con la definizione delle azioni necessarie per risolverlo. Se si evidenziano problematiche interne da gestire, il Responsabile Assicurazione Qualità può aprire una Non Conformità e/o un'Azione Correttiva.

Il Cliente viene informato sulle azioni intraprese per gestire la segnalazione presentata e sul risultato ottenuto dopo l'attuazione di tali azioni. Il Laboratorio cerca in tutti i modi di risolvere la situazione nel più breve tempo possibile, nel rispetto delle esigenze del Cliente.

Asola (MN), 03/06/2019

IL LABORATORIO MICRO-B s.r.l.