



## PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Lecher ricerche e analisi s.r.l. 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, Ambiente e Sicurezza.

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 e trattato secondo le procedure definite all'interno dei Sistemi Qualità-Ambiente e Sicurezza aziendali, con le modalità di seguito riepilogate:

- il Responsabile di Laboratorio, il Responsabile Operativo di Laboratorio o il Responsabile Qualità/Ambiente/Sicurezza inviano all'estensore del reclamo conferma della ricezione e dell'avvio dell'iter di trattamento; qualora la segnalazione non fosse fondata ne viene comunque data informazione
- 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
- a garanzia della correttezza operativa e dell'oggettività, gli esiti delle valutazioni vengono esaminati e approvati da una funzione aziendale non direttamente coinvolta nella attività oggetto della segnalazione/reclamo
- alla chiusura del processo di trattamento del reclamo, al reclamante viene inviata risposta firmata dal Responsabile del laboratorio, dal Responsabile Operativo di laboratorio o dall'Amministratore Unico.

