

Ambito di applicazione regolamentare		
<input checked="" type="checkbox"/> Sistema Qualità in generale	<input type="checkbox"/> GLP	<input checked="" type="checkbox"/> Accreditamento
<input type="checkbox"/> Altro:		
Ambito di applicazione organizzativo		
consilab Gesellschaft für Anlagensicherheit mbH		

Redatto da: _____

Dr. Maike Möller
(Responsabile della gestione qualità)

Data _____

Verificato: _____

Dr. Jörg Horn (Amministratore)

Data _____

Autorizzato: _____

Dr. Jürgen Franke
(Responsabile impianto di prova)

Data _____

Obbligo di formazione con il documento		
<input checked="" type="checkbox"/> Si (formazione)	<input checked="" type="checkbox"/> Si (formazione con supporto scritto)	<input type="checkbox"/> No

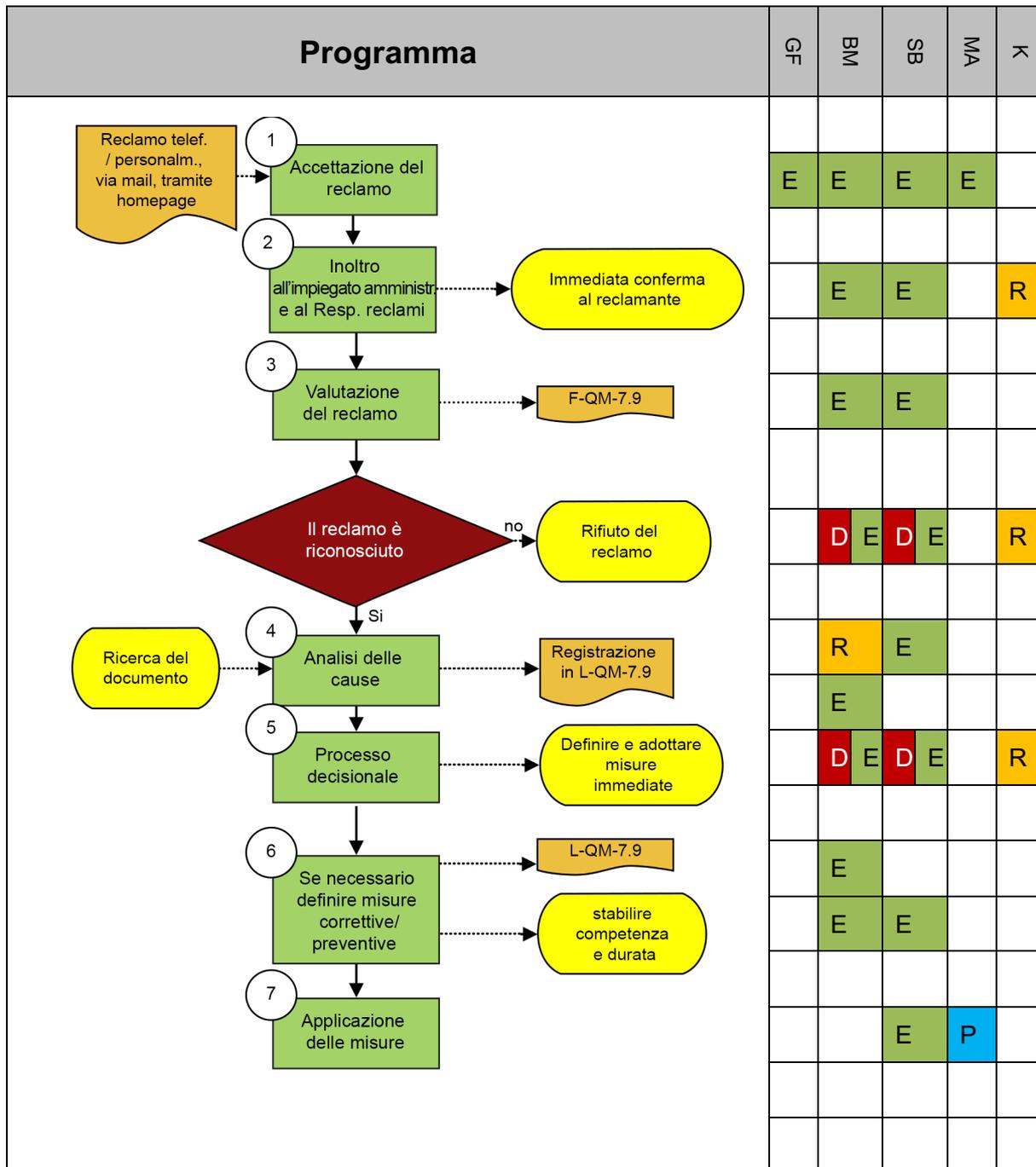
Motivo della redazione / modifica:

Descrizione del processo	Sostituito/integrato
PB-7.9-01 Versione 1	--
Nuova stesura	--

1 Scopo

Conformemente ai requisiti della norma DIN EN ISO 17025:2008, in questa descrizione del processo viene illustrato il trattamento dei reclami, comprese le rispettive competenze.

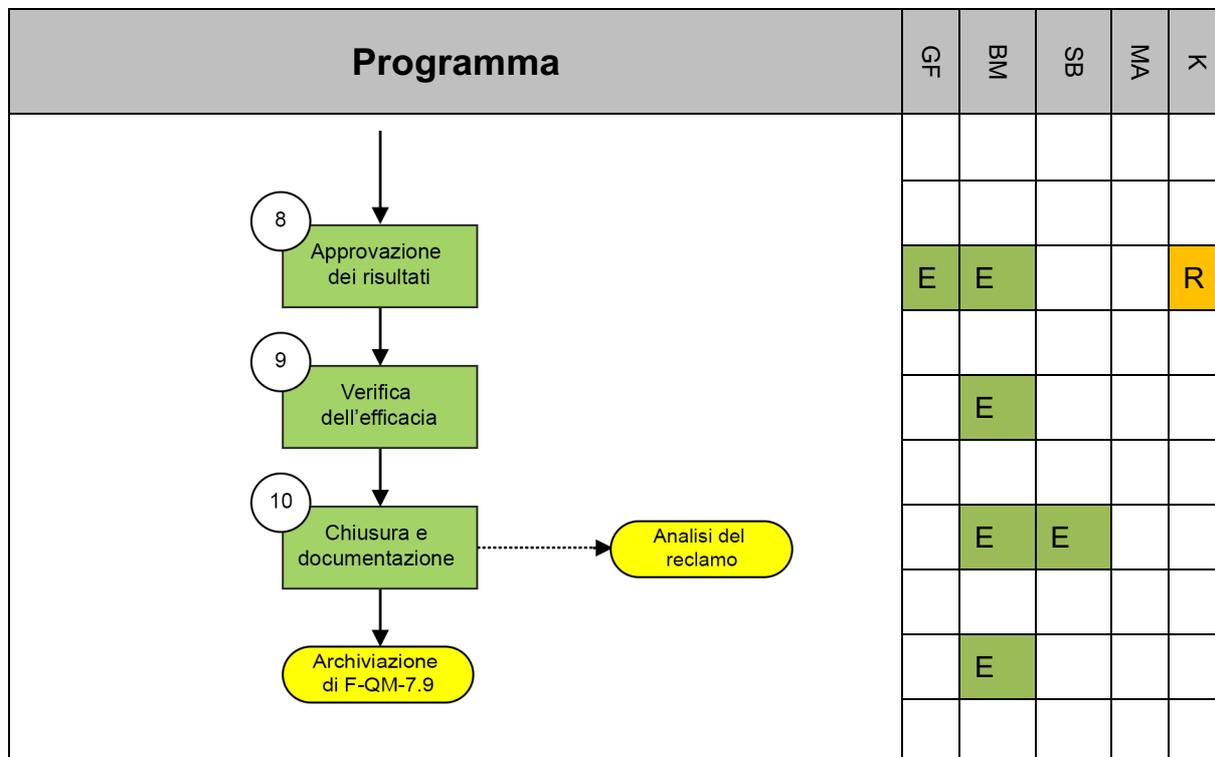
2 Programma



GF = Amministratore; BM = Resp. reclami; SB = Impiegato amministrativo; MA = Collaboratore;

K = Cliente

Decidere; Eseguire; partecipare; ricevere informazioni



GF = Amministratore; BM = Resp. reclami; SB = Impiegato amministrativo; MA = Collaboratore;
K = Cliente

Decidere; Eseguire; partecipare; ricevere informazioni

Note

(1) I reclami possono essere indirizzati a diverse persone e in diversi modi, per e-mail al responsabile SB, all'Amministrazione aziendale, all'assistente del team o ad altri collaboratori.

In caso di accettazione del reclamo di persona o per telefono, bisogna annotare su una scheda:

- a. Nome?
- b. Azienda?
- c. Quale progetto?
- d. Chi è stato finora l'interlocutore?
- e. Motivo del reclamo?

(2) Nella seconda fase la documentazione viene consegnata all'impiegato amministrativo (SB) responsabile e contemporaneamente anche al Responsabile reclami (BM). Uno di essi conferma immediatamente al reclamante la ricezione del reclamo.

(3) Impiegato amministrativo e responsabile reclami valutano insieme il reclamo: Il reclamo rientra nella responsabilità del laboratorio e viene quindi accettato? È già un reclamo o solo una richiesta? Il reclamo è da considerarsi piccolo o grande? È necessario coinvolgere l'amministrazione aziendale?

Reclamo

L'intera procedura di ricorso è documentata con il modulo F-QM-7.9 e iscritta nella lista dei reclami L-QM-7.9.

- (4) Ai fini dell'analisi delle cause, l'impiegato amministrativo effettua ricerche dei documenti sullo storico del progetto, tenendo presente che occorre adeguare la portata della ricerca al reclamo.
- (5) Decidere se le misure immediate sono sufficienti o bisogna adottare misure correttive e/o preventive a lungo termine, e se e in che modo il reclamante deve essere informato dell'ulteriore trattamento del reclamo. Questa decisione spetta congiuntamente all'impiegato amministrativo e al responsabile reclami.
- (6) In caso di misure correttive/preventive, viene stabilita la competenza e la durata del trattamento della pratica. Il Responsabile reclami deve registrare tutte le misure adottate nella lista dei reclami.
- (7) L'applicazione delle misure avviene conformemente alla decisione precedente.
- (8) L'approvazione dei risultati delle azioni correttive/preventive avviene da parte di persone indipendenti dal soggetto interessato, quali il responsabile reclami o l'amministratore.
- (10) Il modulo F-QM-7.9 compilato viene archiviato. L'analisi di tutti i reclami è effettuata nell'ambito della valutazione annuale della direzione.

3 Distribuzione e archiviazione

Distribution of this process description shall be as stipulated in the distribution list defined in L-D-001. The originals of all versions (valid and invalid) of controlled documents are retained in the GLP archive as stipulated in SOP-A-004. The retention period for the controlled documents after becoming invalid is at least 15 years.

Confirmations of receipt and the documentation of the verification are filed with the respective original document. Training records are filed in as stipulated in SOP-OR-002.

4 Documenti di riferimento

F-QM-7.9 Modulo per la documentazione del reclamo

L-QM-7.9 Lista dei reclami

QMH-7.9 Reclami