

Siamo contenti dei vostri “rimproveri”

Quality Sider Verification srl intende utilizzare ogni reclamo ed ogni suggerimento per migliorare i propri processi e aumentare la soddisfazione di tutte le parti interessate.

A questo proposito sul sito web aziendale www.qsvsrl.com cliccando sul menù “reclami” c’è la possibilità - utilizzando il modulo o la e-mail aziendale reclami@qsvsrl.com - di segnalare anomalie, problemi, suggerimenti inerenti l’attività del Laboratorio ed eventualmente richiedere informazioni più dettagliate sulle modalità e sul processo di trattamento reclami adottato dal laboratorio stesso.

I reclami, inviati da dipendenti, clienti, fornitori o altri interessati sono presi in carico dal Responsabile Qualità.

RQ effettua una prima valutazione del reclamo, finalizzata a confermare che il reclamo stesso si riferisca ad attività per le quali il Laboratorio è responsabile e a verificare se vi sia o meno in merito un trattamento o una azione correttiva in corso. Provvede, subito dopo, alla registrazione dello stesso nel registro reclami e conferma all’estensore del reclamo l’avvenuta ricezione dello stesso, avviando una interlocuzione che proseguirà, anche in forma verbale, se del caso, sullo stato di avanzamento e sull’esito del processo.

Quando i risultati delle verifiche sollevano dubbi sulla correttezza e validità dei risultati delle prove, il Responsabile della Qualità porta a conoscenza per iscritto ciascun cliente le cui prove possano essere state influenzate.

Annualmente viene elaborata una statistica dei reclami ricevuti relativa a quantità, motivazioni, risoluzioni (trattamenti, analisi delle cause, azioni correttive), che costituisce elemento in ingresso del riesame della direzione ed è uno dei “motori” del processo di miglioramento continuo.

Pertanto “rimproverateci” e noi utilizzeremo i vostri reclami per innovare e migliorare il servizio offerto.

Marcianise, 17 marzo 2020

Giosuè Bove
Direttore Tecnico
Quality Sider Verification srl