SINT Technology
TÜV AUSTRIA Group

LABORATORIO SPERIMENTALE
Acustica, Vibrazioni, Analisi torsionali, Estensimetria, Analisi tensioni residue, Acquisizione dati, Prove di prestazioni su macchine e impianti, Sviluppo software, Banchi prova, Progettazione e realizzazione strumenti.

MODALITÀ GESTIONE RECLAMI

Il laboratorio dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni sui reclami derivanti da non conformità rilevate da clienti o terze parti, al fine di garantire un prodotto/servizio soddisfacente e per consentire l'acquisizione di dati per il miglioramento del prodotto/servizio e del Sistema Qualità di SINT.

I reclami possono essere elevati:

- Dal Cliente all'atto dell'utilizzo del rapporto di prova, degli oggetti di prova restituiti, dei progetti, delle apparecchiature, successivamente alla loro consegna;
- Da terzi, utilizzatori dei servizi e dei prodotti dei Clienti.

Qualsiasi reclamo (anche solo verbale) è oggetto di analisi e di verifica con il cliente e viene inoltrato sempre alla Direzione e al responsabile della Qualità, i quali, procedono all'analisi e alla valutazione del reclamo, dopo averne comunicato la ricezione all'estensore.

Nel caso in cui il reclamo venga ritenuto pertinente, il responsabile della Qualità riporterà lo stesso nel "Registro Reclami", ne definisce la categoria di appartenenza e, di conseguenza, le modalità di risoluzione:

a) Reclami che a seguito di verifica si dimostrano privi di riscontro (infondati): in questo caso, la Direzione, entro 5 giorni dalla data di ricezione, predispone ed invia al cliente una mail di chiarimenti, in cui vengono spiegate le ragioni che hanno portato a concludere che il reclamo è infondato.
b) Reclami che evidenziano una Non Conformità: in questo caso, il Responsabile della Qualità attiverà il processo di gestione delle "Attività non conformi" ed invierà, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione, una mail informativa al cliente;
c) Reclami che evidenziano un problema, ovvero l'esigenza di attivare una o più Azioni Correttive: in questo caso, il Responsabile della Qualità attiverà il processo di gestione delle "Azioni correttive" ed invierà, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione, una mail informativa al cliente;

In ogni caso, gli esiti dell'analisi del reclamo vengono assunti, o riesaminati e approvati da personale non coinvolto nella gestione delle attività aziendali interessate dal reclamo, e quindi dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità; a questi ultimi spetterà inoltre la comunicazione all'estensore della conclusione del trattamento e la chiusura del reclamo stesso.

Si precisa infine che, a qualunque parte interessata che richieda la descrizione del processo di trattamento dei reclami, anche tramite l'indirizzo mail dedicato quality@sintechnology.com, l'organizzazione trasmette copia del paragrafo 7.9 del Manuale della Qualità, in cui è descritta la procedura adottata e di cui tale documento rappresenta un estratto.

Data 29/09/2026 **La Direzione**