

## Stefna vegna kvartana og frábrigða hjá Sýni

Sýni tekur alvarlega allar kvartanir sem berast fyrirtækinu og frábrigði sem upp kunna að koma í starfseminni.

Allar kvartanir og frábrigði eru skráð og meðhöndluð samkvæmt gæðakerfi Sýnis og eru meðhöndluð af óhlutdrægni og trúnaði.

Reynt er eftir fremsta megni að:

- Svvara öllum kvörtunum sem berast við fyrsta tækifæri.
- Vinna hratt úr öllum kvörtunum og frábrigðum.
- Tilkynna viðskiptavinum um frábrigði/frávík ef þau hafa áhrif á prófanir og/eða þjónustu.
- Ákveða viðbrögð og vinna að úrbótum í samræmi við gæðakerfi.
- Ákveða viðbrögð og úrvinnslu í samvinnu við viðskiptavin þegar það á við.
- Vinna að úrbótum samkvæmt gæðakerfi til að fyrirbyggja frekari kvartanir og frábrigði/frávík.
  - Sundurliða og áhættumeta kvartanir og frábrigði/frávík árlega, oftast ef þurfa þykir, og þar með leita leiða til að takmarka frekari tilvik.