

Ecarts fréquents lors des audits selon ISO 17025 (2/5)

4.7 - Services au client

Le formulaire utilisé pour l'expression de la demande client ne prend pas en compte le souhait du client sur l'utilisation de l'incertitude de mesure, le besoin éventuel d'avis et d'interprétation, le devenir des échantillons après essai.

4.8 - Réclamations

Zéro réclamation client enregistrée sur les dernières années

4.9 - Maîtrise des travaux d'essai non conformes

§ 4.9.1: Aucune information au client concernant les dispositions à prendre pour la récupération d'un rapport non conforme en sa possession.

4.13 - Maîtrise des enregistrements

Modalité de classement et durée d'archivage non précisées dans la procédure documentaire.

Le grossissement de microphotographies n'est pas mentionné et aucune mire n'apparaît sur les photos.

Le laboratoire possède plusieurs appareils pour réaliser le même essai, mais dans les rapports, on ne sait pas quel appareil a été utilisé.

Les feuilles EXCEL utilisées pour le calcul de l'incertitude ne sont pas référencées dans la documentation ni protégées.

4.14 - Audits internes

Le laboratoire qui fait réaliser son audit annuel interne par une personne extérieure ne peut pas apporter la preuve formelle de la compétence de cet intervenant.

Le laboratoire ne s'assure pas que tous les § de la norme aient été audités au cours de l'audit interne annuel.

La procédure d'audit interne mentionne, sans justification, un intervalle entre deux audits supérieur à la durée recommandée du LAB REF 02.

Des non conformités réelles ont été classées en axe d'amélioration lors d'un audit interne, aucune action n'a été entreprise.