

# Laborama Quality Service Label

The logo features a stylized spiral composed of several concentric, overlapping lines in shades of orange, red, and blue, creating a sense of motion and depth.

# Laborama

## Quality Service Label

Het Laborama Quality Service label is een hulpmiddel dat over lange termijn wil bijdragen tot het bewaken van de kwaliteit van servicing, die de leden van Laborama als invoerders, producenten en verdelers van laboratoriumapparatuur bieden aan hun klanten.

## Laborama Quality Service label

### Wat

Het Laborama Quality Service Label is een hulpmiddel dat over lange termijn wil bijdragen tot het bewaken van de kwaliteit van servicing die de leden van Laborama, als invoerders, producenten en verdelers van laboratoriumapparatuur bieden aan hun klanten. Dit label wordt gelanceerd als bewaking van de diensten geleverd door de servicing afdeling van bedrijven die op de markt aanwezig zijn. Enkel bedrijven die lid zijn van Laborama en die voldoen aan de gestelde eisen kunnen het Laborama Quality Service Label verwerven.

### Waarom

Laborama, de Belgische federatie van invoerders en verdelers van laboratoriumapparaat richt zich op het in stand houden van kwaliteit en op ethisch en ecologisch ondernemen binnen de laboratoriumsector in brede zin. De laboratoriumsector is zich bewust van de noodzaak om veilige en performante producten en diensten aan te bieden en zo de correctheid van data, metingen en analyses te waarborgen. Hiermee draagt de sector bij tot de bescherming van de menselijke gezondheid. Werken met bedrijven die lid zijn van Laborama is voor de gebruikers van laboratoriumapparatuur een garantie voor een ernstig en degelijk partnership.

### Doel

Met dit label wil Laborama erover waken dat elke organisatie die actief is in de laboratoriumsector kwaliteit garandeert en continu werk maakt van verbetering. Het einddoel dat de federatie wil bereiken met het toekennen van het Quality Service Label is:

- dat gebruikers van laboratoriumapparatuur op elk moment zeker zijn van de performantie van de laboapparaten die zij in gebruik hebben en dat zij in alle veiligheid kunnen vertrouwen op de bekomen (meet)resultaten.
- zij verzekerd zijn van de beste service en mogen rekenen op vakkundig advies van specialisten
- hun apparatuur optimaal onderhouden wordt en zo een maximale levensduur geboden wordt

## Om het Laborama Quality Service Label te behalen, is het noodzakelijk dat de onderneming:

- Een officiële verdeler is van de apparatuur, deelapparatuur of accessoires die zij onderhouden, repareren, vervangen of waarvoor zij diensten aanbieden.
- Door de fabrikant gecertificeerde service-engineers heeft
- Het onderhoud van het apparaat uitvoert volgens de normen van de fabrikant of volgens een traceerbaar kwaliteitssysteem
- Voor het onderhoud van de apparaten enkel gebruik maakt van originele en nieuwe wisselstukken. Op dit laatste kan enkel een uitzondering gemaakt worden mits expliciete toestemming van de eindgebruiker
- De gebruiker van het apparaat perfect geïnformeerd wordt door de onderneming, drager van het Quality Service Label, van de aard van de gebruikte wisselstukken
- De onderneming lid is van Laborama

## Wat betekent het behalen van het Laborama Quality Service Label?

Wanneer uw onderneming toetreedt tot de groep van bedrijven die het Quality Service Label behalen geeft u aan dat:

- U bekommerd bent om de veiligheid in de labo's en de personen die de apparatuur gebruiken
- U juiste meetresultaten en analyses belangrijk vindt en geeft om de menselijke gezondheid
- U ethisch ondernemen onderschrijft en kwaliteit en goede arbeidssituaties hoog acht
- U investeert in de toekomst van de laboratoriumsector en in degelijke werkgelegenheid
- U investeert in kwalitatieve en professioneel hoogstaande opleidingen van uw technisch personeel
- U het systeem aanvaard van gecertificeerde technici die op regelmatige basis worden bijgeschoold door de fabrikanten

## Hoe het Quality Service Label aanvragen?

U ondertekent de voorwaarden van het keurmerk en verklaart op eer dat u ze zult toepassen. Het keurmerk moet ondertekend worden door een persoon die uw bedrijf daadwerkelijk kan binden en de toepassing van het keurmerk kan afdwingen binnen uw bedrijf. Indien u het document per e-mail terugstuurt is het dan ook wenselijk dat het verstuurd wordt vanuit de mailbox van de persoon die het aanvraagformulier ondertekend in uw bedrijf. Het aanvraagformulier voor het Quality Service Label vindt u in bijlage. Uw aanvraag wordt voorgelegd aan een groep vakspecialisten die uw aanvraag evalueren en uitspraak doen over de toekenning van het Laborama Quality Service Label aan uw bedrijf.

Bij toetreding ontvangt u het logo Laborama Keurmerk dat u kunt gebruiken bij alle relevante communicaties naar derden en binnen uw bedrijf.

Bij toetreding stemt u ermee in dat Laborama audits uitvoert op de naleving van de voorwaarden voor het verkrijgen/behouden van het Quality Service Label. Deze audits kunnen worden uitgevoerd door Laborama of door een externe instantie met wie Laborama een overeenkomst afsluit.

## Inbreuken

Stelt u inbreuken vast op het keurmerk? Gelieve deze dan te melden aan Laborama. Bij een dergelijke melding zal Laborama de informatie onderzoeken en met de nodige discretie behandelen. Indien inbreuken bevestigd worden, zal het bedrijf dat de inbreuk pleegde onmiddellijk geschrapt worden als lid van Laborama en wordt het Quality Service Label ingetrokken.

Om de evolutie van het gebruik en het toekennen van het Quality Service Label te kunnen toetsen zal Laborama geregeld het Quality Service Label evalueren (aantal bedrijven die zich engageren, aantal toegekende labels, inbreuken, ...).

## Aanvraag voor verkrijgen van Laborama Quality Service Label

(vul onderstaand document in en stuur het per e-mail terug naar info@Laborama.be)

De firma .....

vertegenwoordigd door .....

functie .....

verklaart actief te willen bijdragen tot de kwaliteit in de labosector en continu werk te maken van verbetering en vraagt het Laborama Quality Service Label aan. Mijn bedrijf voldoet aan alle gestelde vereisten voor het verkrijgen van het Quality Service Label, zoals hieronder opgesomd:

- Is lid van Laborama
- is een officiële verdeler van de apparatuur, deelapparatuur of accessoires die zij onderhouden, repareren of waarvoor zij diensten aanbieden
- heeft door de fabrikant gecertificeerde service-engineers
- voert het onderhoud van het apparaat uit volgens de normen van de fabrikant of volgens een traceerbaar kwaliteitssysteem
- gebruikt voor het onderhoud van de apparaten enkel originele en nieuwe wisselstukken. Op dit laatste wordt enkel een uitzondering gemaakt worden mits expliciete toestemming van de eindgebruiker
- informeert de gebruiker van het apparaat perfect van de aard van de gebruikte wisselstukken
- onderschrijft het ethisch ondernemerschap
- investeert in de laboratoriumsector en streeft maximaal naar het behoud van werkgelegenheid
- stemt er mee in dat Laborama audits uitvoert om het correct naleven van voorwaarden voor het verkrijgen/behouden van het Quality Service Label

en verklaart op eer de vereisten van het Quality Service Label te zullen toepassen

Gedaan te: .....

Datum: .../.../.....

Voor de firma: .....

Handtekening + naam in hoofdletters