



ENO TECNO CHIMICA

rev. 0 del 02/05/19

RECLAMI / SEGNALAZIONI
M7-6

N. _____

PARTE RISERVATA AL CLIENTE CHE FORMULA IL RECLAMO / SEGNALAZIONE

Tipo di comunicazione: Reclamo Segnalazione Suggerimento

Riferimenti del cliente:

Azienda: Indirizzo:

Nominativo contatto: Telefono: E-mail:

Segnalazione anonima:

Descrizione del reclamo:

Argomento: Personale Tempistica Servizi offerti Costi Comunicazione Varie

.....
.....
.....
.....

Data: _____ Firma cliente : _____

Solo in caso di segnalazioni telefoniche firma di chi ha ricevuto il reclamo: _____

PARTE RISERVATA AL LABORATORIO

Il laboratorio ha ricevuto il reclamo/segnalazione in data _____ e ha avviato la relativa procedura di gestione il _____

Analisi del reclamo

La segnalazione anonima è fondata ? SI NO

Segnalazione (Il responsabile informa il cliente di aver preso in carico quanto segnalato e degli eventuali spunti di miglioramento che ne sono scaturiti. - data: _____ - Firma del responsabile del laboratorio: _____)

Reclamo

Reclamo non ammissibile (Il reclamo viene respinto e il responsabile fornisce le motivazioni della decisione presa al cliente
data: _____ - Firma del responsabile del laboratorio: _____)

Reclamo ammissibile (Il responsabile decide di aprire una NC. Se i tempi per la risoluzione del reclamo sono maggiori di un mese informa il cliente - data: _____ - Firma del responsabile del laboratorio: _____)

Chiusura della NC

N° della NC: _____ - data di chiusura NC: _____ - Esito della NC: _____

Data: _____ Firma del Responsabile del laboratorio: _____

Chiusura e risoluzione del reclamo

Decisioni adottate a seguito del reclamo:

.....
.....
.....

data chiusura del reclamo: _____ Firma del Responsabile del laboratorio: _____

data invio comunicazione di chiusura al cliente: _____ Firma del Responsabile del laboratorio: _____