

**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: E' fondata? SI NO **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 reclamoSegnalazione (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 gestione reclamo: _____)Reclamo Reclamo non ammissibile (Il reclamo viene respinto e il responsabile fornisce le motivazioni della decisione presa al cliente
data: _____ - Firma del responsabile gestione reclamo: _____)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 gestione reclamo: _____)**Chiusura della NC**

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

Data: _____ Firma del Responsabile gestione reclamo: _____

Chiusura e risoluzione del reclamo

Decisioni adottate a seguito del reclamo:

data chiusura del reclamo:

Firma del Responsabile gestione reclamo:

data invio comunicazione di chiusura al cliente:

Firma del Responsabile del laboratorio: