**DA COMPILARE A CURA DEL CLIENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATA:** |  | **AZIENDA:** |
| **NOME RILEVATORE E RUOLO IN AZIENDA:** | | |
| **N. TELEFONO PER CONTATTO:** | | |
| **E-MAIL A CUI RISPONDERE:** | | |

|  |
| --- |
| **DESCRIZIONE DEL RECLAMO** |
| reclamo relativo a : (specificare la prestazione, il servizio o il prodotto oggetto di reclamo)  descrizione sintetica delle effettive lacune del servizio o dei problemi presentati dal prodotto:  descrizione altri reclami inoltrati inutilmente, ad esempio tramite call center, di cui sarebbe bene specificare la data  Documentazione che si ritiene opportuno allegare: (descrizione eventuali allegati utili per trattare il reclamo)  Rischi, opportunità e conseguenze possibili: (ipotesi) |

**CAMPI DA COMPILARE A CURA DI MICROBIOL**

|  |  |
| --- | --- |
| **RECLAMO RICEVUTO IL** |  |
| **RECLAMO RICEVUTO DA** |  |

**IN BASEALLA DESCRIZIONE RIPORTATA DAL CLIENTE, IL RECLAMO SI RITIENE FONDATO?**

**🞏 SI 🞏 NO**

**SE IL RECLAMO SI RITIENE FONDATO, PROSEGUIRE NELLA COMPILAZIONE, ALTRIMENTI RIPORTARE I MOTIVI CHE DIMOSTRANO L'INFONDATEZZA DEL RECLAMO:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICAZIONE PROCESSO/I INTERESSATO/I DAL RECLAMO:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 🞎 Produzione | 🞎 Magazzino | 🞎 Reclamo | 🞎 Sicurezza (81:08) | | 🞎 Commerciale | 🞎 Acquisti | 🞎 Qualità | 🞎 ............ | |

|  |
| --- |
| **CORREZIONE (riportare la risoluzione immediata a chiusura dell'anomalia)** |
|  |

|  |
| --- |
| **ANALISI DELLE CAUSE DELL' ANOMALIA** |
|  |

|  |
| --- |
| DESCRIZIONE AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA: |
| **A CURA DI** (soggetto incaricato della risoluzione)  **ACCETTATA DA RGQ** (Firma) |

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMPI DI RISOLUZIONE PREVISTI:** ENTRO IL  **A CURA DI** (soggetto incaricato della risoluzione) | **DATA EFFETTIVA DI RISOLUZIONE:** |

|  |
| --- |
| **VERIFICA TRATTAMENTO: ENTRO IL** |
| MODALITÀ DI VERIFICA DI EFFICACIA DEL TRATTAMENTO E/O DELL'AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA ADOTTATO: (descrizione)  **A CURA DI** (soggetto incaricato della risoluzione)  **ACCETTATA DA RGQ** (Firma) |

**VISTO RGQ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**