

 <b>CENTRO SERVIZI TECNICI ALLE IMPRESE</b>		<b>SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE</b>				Cod Scheda: S-P8/4-4 Data Scheda: 04/2010 Rev. Scheda: 0	
Documento n°	Data redazione	N° revisione	Redatto da	Approvato da DG	Archiviato da	Pagina	
SP804-4 rev 0		/			RGQ	1 di 1	
<b>DETTAGLI DEL RECLAMANTE</b>							
<b>Ragione sociale:</b>							
<b>Nome persona reclamante:</b>							
<b>Ruolo aziendale del reclamante:</b>							
<b>Recapito (telefono, n° fax, e-mail, ecc):</b>							
<b>Modalità segnalazione reclamo:</b>							
<input type="checkbox"/> telefono		<input type="checkbox"/> posta		<input type="checkbox"/> di persona			
<input type="checkbox"/> posta elettronica		<input type="checkbox"/> tramite sito web		<input type="checkbox"/> telefax			
<input type="checkbox"/> altro:							
<b>DESCRIZIONE SEGNALAZIONE</b>							
<b>RIMEDIO RICHIESTO DAL CLIENTE</b>							
Firma di chi redige			Firma ARGQ/RGQ			Firma DG	
<b>Classificazione del reclamo (vedi legenda):</b>							
<b>Legenda:</b> <b>A</b> = tempi esecuzione prestazione non soddisfacenti; <b>B</b> = Scarsa comprensibilità della documentazione resa <b>C</b> = Aspettative disattese, <b>D</b> = Eccessivo costo della prestazione; <b>E</b> = Difficoltà di comunicazione con le persone referenti, <b>F</b> = Errore di descrizione o di trascrizione nei rapporti o relazioni; <b>G</b> = Documenti sbagliati o non consegnati; <b>H</b> = Prestazione errata o incompleta; <b>I</b> = Smarrimento o danneggiamento di saggi o campioni o documenti; <b>L</b> = Insufficiente sicurezza dell'ambiente; <b>M</b> = Fatturazione anticipata o ritardata, non conforme a richieste; <b>N</b> = Mancanza di trasferimento delle informazioni.							
Firma ARGQ/RGQ:				Firma DG:			
<b>È necessaria un'azione correttiva?</b>							
<input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/> <b>SI</b> (se SI redigi RAC S-8/2) <b>RAC N°:</b>							
Firma di chi redige		Firma Resp area coinvolta		Firma ARGQ		Firma DG	
<b>AZIONE INTRAPRESA (CORREZIONE) (se non aperta AC/AP)</b>							
Termine attuazione:			a cura di:			Verificatore:	
Firma Incaricato		Firma Resp area coinvolta		Firma ARGQ		Firma DG	Data
<b>VALUTAZIONE EFFICACIA DELLA CORREZIONE DELLA NC</b>							
<b>Data</b>		<b>ESITO:</b>					
<b>COSTI DEL RECLAMO</b>							
<b>Costo fisso apertura Reclamo (€)</b>				<b>Centro di costo (Funzione/Area):</b>			
<b>Costo tempi dedicati (€/ora)</b>				Tempi (ore):			
<b>Costi accessori esterni (€)</b>							
<b>Costo Totale NC (€)</b>							
Firma Verificatore		Firma Resp.area coinvolta		Firma ARGQ		Firma DG	Data