



ARS CHIMICA SRL
Via F. Parri 3 – Loc. Moiano
06062 Città della Pieve (PG)
CF e P.IVA 02731210544

REGISTRO RECLAMI

MD-08
Rev. 2 del
13/02/23

1. COMUNICAZIONE DEL RECLAMO (Campo da compilare a cura del Cliente* che espone il Reclamo)

**in caso di ricezione del reclamo a mezzo mail, sito, telefonata, la compilazione del presente modulo è a carico del laboratorio allegando evidenze dell'avvenuta comunicazione con il cliente (stampa mail o altro)*

Identificazione azienda (Ragione sociale) o Libero professionista

Responsabile del Reclamo (Indicare Nome, Cognome e Funzione aziendale)

Oggetto e descrizione del Reclamo

Data Reclamo:

Firma:

2. GESTIONE DEL RECLAMO (Campo da compilare a cura del Laboratorio)

Preso in carico da:

Valutazione Reclamo:

Fondato

Non Fondato

Commenti

Apertura NC?

SI

NO

Se sì, N° _____/(anno)_____

3. CHIUSURA DEL RECLAMO (Campo da compilare a cura del Laboratorio)

A. Chiusura senza apertura NC?

SI

NO

Cliente è: **SODDISFATTO**

NON SODDISFATTO

B. Chiusura con apertura di NC?

SI

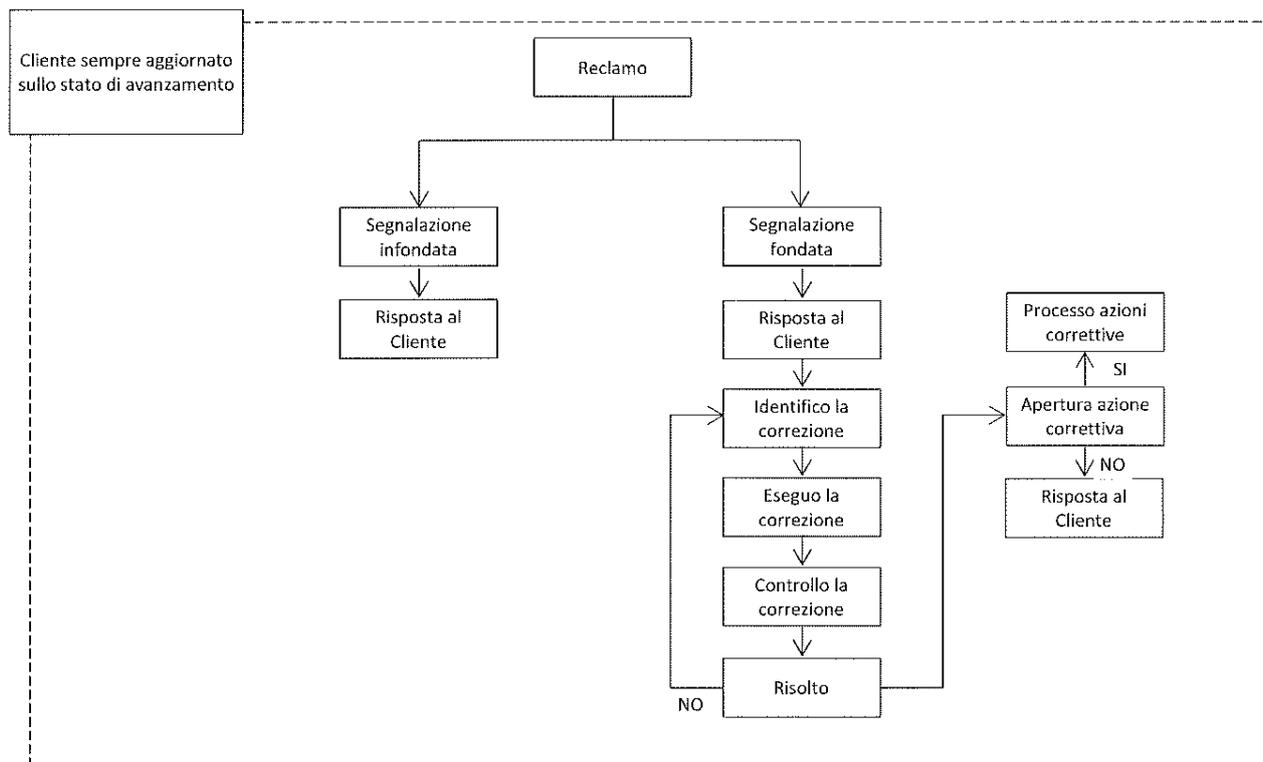
NO

Note:

Data:

Firma:

**SCHEMATIZZAZIONE DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI DEL
LABORATORIO ARS CHIMICA S.R.L.**



Il Laboratorio Ars Chimica prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto. Per tutti i reclami ricevuti, il Laboratorio provvede a confermare per iscritto il ricevimento al reclamante. Essi sono identificati e registrati in apposito Registro Reclami, analizzati da tecnici che non hanno avuto alcun coinvolgimento precedente nei contenuti del reclamo stesso (tipicamente, il Responsabile del laboratorio o il Responsabile Qualità) e sono verificate tutte le informazioni necessarie per valutarne la fondatezza e quindi per poterli validare. Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, si informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato. Nel caso di reclamo fondato, ossia se esso risulta riconducibile al servizio fornito, la funzione non coinvolta nel processo oggetto del reclamo avvia le attività di trattamento del reclamo:

- Si analizzano i fatti descritti, le registrazioni ecc. Sulla base di tali analisi, si provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, si aprirà un'azione correttiva;
- Il Cliente è tenuto costantemente aggiornato, attraverso comunicazioni scritte e/o verbali tramite e-mail e/o telefonate, sulla presa in carico del reclamo e sullo stato di avanzamento della gestione dello stesso sino alla conclusione dell'azione;
- La verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate alla conclusione del processo di gestione del reclamo, alla scadenza prevista è attuata da una funzione non coinvolta nel processo oggetto del reclamo;
- Gli esiti da comunicare all'estensore del reclamo sono assunti da, o riesaminati e approvati da, persona(e) non coinvolta(e) nelle attività di laboratorio che hanno originato il reclamo.

Tutta l'attività sopra descritta è assoggettata a requisiti di riservatezza, per quanto riguarda il reclamante ed il contenuto del reclamo stesso.