



CEDIS
Cooperativa sociale

CARTA DEI RECLAMI
D.L. N° 129 15/02/06

CDR/ _____
mod. 025/bis rev.0

PARTE I – DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Controlli al ricevimento

Controlli in produzione/finali

Reclamo del cliente

Fornitore cliente:

Funzione:

Cliente:

Descrizione del reclamo

Documenti di riferimento

Allegati rif.

Data

Rilevato da

Visto Rdd (solo per reclami)

PARTE II – TRATTAMENTO DEL RECLAMO

Accettazione

Rifiuto

Correzione

Rifacimento

Descrizione della risoluzione

Tempi di attuazione

Responsabile/i attuazione

Modalità di ricontrollo

Allegati SI NO rif.

Estremi di comunicazione al cliente (solo per reclami)

Data

Firma Resp. decisione

Firma Resp. Attuazione

Visto Rdd (solo per reclami)

PARTE III – CHIUSURA DEL RECLAMO

Verifica attuazione della risoluzione:

Rif. a documenti di ricontrollo (eventuali):

Data	Firma Resp. decisione	Firma Resp. Attuazione	Visto Rdd
------	-----------------------	------------------------	-----------

Verifica efficacia della risoluzione (solo per reclami):

Verifica soddisfazione Cliente per la risoluzione (solo per reclami): Contatto cliente:

Esito:

Data	Firma Resp. Decisione (solo per reclami)	Visto Rdd (solo per reclami)
------	--	------------------------------