

| Modifications | | Rédacteur | Revue & Approbateur |
|---------------|----------|--------------|---------------------|
| Date | Nature | | |
| 03/06/2020 | Création | N. Bachelard | S. Moreau |

Une Réclamation est la manifestation d'une insatisfaction d'un donneur d'ordre.

I - Traitement de la réclamation

a) Réception

Le laboratoire reçoit la réclamation par mail, sur site ou par téléphone. La personne qui a réceptionné la réclamation commence à remplir le formulaire « Accusé réception d'une réclamation » indiquant le porteur et le motif de l'insatisfaction.

b) Examen et validation

Le responsable laboratoire ou technique vérifie la non-conformité et en informe le responsable qualité qui valide les actions à entreprendre pour répondre à la non-conformité.

c) Suivi et enregistrement

Si la réclamation est critique ou récurrente le responsable qualité ouvre une fiche de progrès.

Selon le type de réclamation (enregistrements, résultats, etc) le RQ se rapproche :

- Enregistrements : la personne qui a enregistré
- Résultats : le responsable technique
- Impressions : le signataire

Les personnes concernées corrigent le problème en accord avec le RQ.

II - Responsabilité du laboratoire

Le laboratoire est responsable de la collecte et de la vérification des informations liées à la réclamation

III - Accusé réception de la réclamation

Le laboratoire accuse réception de la réclamation avec le formulaire « Accusé réception d'une réclamation » et le fait parvenir au plaignant.

Le client est informé de l'état d'avancement du traitement de la réclamation par mail ou téléphone.

IV - Clôture

La fin du processus du traitement de la réclamation est notifiée au client par mail ou par téléphone.

La réclamation est clôturée par le responsable qualité ou une personne différente de celle ayant traitée la réclamation. Les conclusions sont notées sur le formulaire « Accusé réception d'une réclamation » ainsi que la date de la clôture.

Les formulaires sont archivés sur le serveur dans le dossier documents qualité.