

Cette fiche est à transmettre au laboratoire
(physiquement ou via « lhae@pasteur.mg »)

Contact : Nom : Tél : et/ou E-mail : Société :	Motif de la réclamation : <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1. Accusé / réception de la REC</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Ouvrir une fiche de REC</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Faire suivre la fiche au pilote du processus impacté</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3. Analyser la réclamation (Origine, étendue)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> Reclamation justifiée ? </div> <div style="text-align: right;"> Non → </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 10px;">4. En informer le client après validation DL</div> <div style="margin-top: 10px;"> Oui ↓ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 10px;">5. Débuter le traitement de la non-conformité NCO (Impact et mesures décidées)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 10px;">6. Informer le client de la prise de mesures après validation DL</div> </div>
Dossier concerné : Le : _____ par : _____ TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION - À REMPLIR PAR LE LABORATOIRE À PARTIR DE CETTE ÉTAPE	
ACCUSÉ DE RÉCEPTION <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-bottom: 10px;">7. Finaliser le traitement de la NCO et clôturer la REC</div> <p>« Le laboratoire accuse réception de votre réclamation. Votre requête est actuellement prise en charge. Nous reviendrons vers vous dans les plus brefs délais. »</p> <p>Le : / / Par : _____ à l'E-mail suivant : _____</p>	
INFORMATIONS CLIENT <p>« Suite à l'analyse des circonstances en lien avec l'objet de votre réclamation,</p> <p><input type="checkbox"/> il apparaît que l'ensemble des dispositions en vigueur dans le laboratoire ont été respectées.</p> <p><input type="checkbox"/> des mesures correctives sont prises et concernent :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-left: 20px;"> <div><input type="checkbox"/> la revue des exigences client</div> <div><input type="checkbox"/> la manutention des objets soumis à essai</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-left: 20px; margin-top: 5px;"> <div><input type="checkbox"/> la réalisation des essais / milieu</div> <div><input type="checkbox"/> le traitement informatique de la demande</div> </div> <p><input type="checkbox"/> Autres :</p> <p><input type="checkbox"/> Un rapport rectifié est transmis via l'E-mail suivant : _____ »</p> <p>Le : / / Par : _____ à l'E-mail suivant : _____</p> <p>Fiche clôturée le : / / Par : _____</p>	