

FICHE DE RECEPTION / REPONSE A UNE RECLAMATION CLIENT

LHAEQUA-DE-001
Version : 3
Applicable le : 04-12-2023

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

<p>Contact :</p> <p>Nom :</p> <p>Tél :</p> <p>et/ou E-mail :</p> <p>Société :</p>	<p>Motif de la réclamation :</p> <p style="text-align: center;">1. Accusé / réception de la REC</p> <p style="text-align: center;">2. Ouvrir une fiche de REC via KaliLab Faire suivre la fiche au pilote du processus impacté</p> <p style="text-align: center;">3. Confirmer la justification</p> <p>Dossier concerné :</p> <p style="text-align: center;">Réclamation justifiée ?</p> <p style="text-align: center;">Non</p> <p style="text-align: center;">Oui</p> <p style="text-align: center;">Le : / /</p> <p style="text-align: center;">4. Informer le client après validation décision</p> <p style="text-align: center;">par :</p> <p style="text-align: center;">5. Débuter le traitement de la non-conformité NCO (Impact, causes, étendue et mesures décidées)</p> <p style="text-align: center;">6. Informer le client des mesures prises validées</p> <p style="text-align: center;">7. Finaliser le traitement de la NCO Et</p>
TRAITEMENT DE LA RECLAMATION - À REMPLIR PAR LE LABORATOIRE A PARTIR DE CETTE ETAPE	
<p>ACCUSE DE RECEPTION</p> <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>	
<p>INFORMATIONS CLIENT</p> <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> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> la revue des exigences client <input type="checkbox"/> la manutention des objets soumis à essai <input type="checkbox"/> la réalisation des essais / milieux <input type="checkbox"/> le traitement informatique de la demande <input type="checkbox"/> Autres : </p> <p><input type="checkbox"/> Un rapport rectifié est transmis via l'E-mail suivant :</p> <p style="text-align: right;"> Visa validation réponse au client:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">Envoi réponse au client</p> <p style="text-align: center;">Le : / / Par :</p> <p style="text-align: center;">à l'E-mail suivant :</p> </div>	
<p>Fiche clôturée le : / / Par :</p>	