

**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 : <input type="text"/></p> <p>Nom : <input type="text"/></p> <p>Tél : <input type="text"/></p> <p>et/ou E-mail : <input type="text"/></p> <p>Société : <input type="text"/></p>	<p>Motif de la réclamation :</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Choisir le motif de la REC</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Ouvrir une fiche de REC via KaliLab et indiquer le processus impacté</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Confirmer la justification</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Informer le client après validation de la décision</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Débuter le traitement de la non-conformité NCO (Impact, causes, étendue et mesures décidées)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION - A REMPLIR PAR LE LABORATOIRE A PARTIR DE CETTE ETAPÉ

ACCUSE DE RECEPTION

6. Informer le client des mesures prises validées

« Le laboratoire accorde réception de votre réclamation. Votre requête est actuellement prise en charge.
Nous reviendrons vers vous dans les plus brefs délais. »

Le : Par : à l'E-mail suivant :

INFORMATIONS CLIENT

« Suite à l'analyse des circonstances en lien avec l'objet de votre réclamation,

il apparaît que l'ensemble des dispositions en vigueur dans le laboratoire ont été respectées.

des mesures correctives sont prises et concernent :

- | | |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <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 : | |

Un rapport rectifié est transmis via l'E-mail suivant :

I Visa validation réponse au client:

Envoi réponse au client

Le : Par :

à l'E-mail suivant :

Fiche clôturée le :

Par :