

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 »)*

Contact : <input style="width: 100%;" type="text"/> Nom : <input style="width: 100%;" type="text"/> Tél : <input style="width: 100%;" type="text"/> et/ou E-mail : <input style="width: 100%;" type="text"/> Société : <input style="width: 100%;" type="text"/>	Motif de la réclamation : <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> Dossier concerné : <input style="width: 100%;" type="text"/> Le : <input style="width: 100%;" type="text"/> par : <input style="width: 100%;" type="text"/>
TRAITEMENT DE LA RECLAMATION - À REMPLIR PAR LE LABORATOIRE A PARTIR DE CETTE ETAPE	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ACCUSE DE RECEPTION <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> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> Le : <input style="width: 150px;" type="text"/> Par : <input style="width: 150px;" type="text"/> à l'E-mail suivant : <input style="width: 150px;" type="text"/> </div>	
INFORMATIONS CLIENT <p>« Suite à l'analyse des circonstances en lien avec l'objet de votre réclamation,</p> <p><input type="checkbox"/> il apparait 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 <input type="checkbox"/> la réalisation des essais / milieux <input type="checkbox"/> Autres : </div> <div> <input type="checkbox"/> la manutention des objets soumis à essai <input type="checkbox"/> le traitement informatique de la demande </div> </div> <p><input type="checkbox"/> Un rapport rectifié est transmis via l'E-mail suivant : <input style="width: 300px;" type="text"/></p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;"> Visa validation réponse au client:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p>Envoi réponse au client</p> <p>Le : <input style="width: 100px;" type="text"/> Par : <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>à l'E-mail suivant : <input style="width: 150px;" type="text"/></p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> Fiche clôturée le : <input style="width: 150px;" type="text"/> Par : <input style="width: 150px;" type="text"/> </div>	