

PROCESSUS DOCUMENTÉ DE GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

Document à l'attention des clients, fourni sur demande des intéressés

RECEVOIR

1 - Réception

La réclamation est prise en charge et un accusé de réception est envoyé, dans la mesure du possible, par le biais de courriel ou autre



2 - Examen

Examen de la demande pour acceptation de la réclamation



3 - Confirmation

Vérification que la réclamation concerne les activités du laboratoire. Réponse envoyée sur la recevabilité de la demande



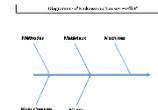
4 - Evaluation

Si la demande est recevable:
Evaluation et investigation afin de recueillir toutes les informations nécessaires au traitement du dossier.



5 - Identification des causes

Identifier l'ensemble des causes et effectuer une analyse poussée, afin de trouver les solutions



6 - Décision

Intervention, décision et mise en place d'actions pour gérer la situation



7 - Enregistrement

Enregistrement de la réclamation dans logiciel spécifique avec prise en compte des causes, des actions curatives et correctives à mettre en place.



8 - Vérification

Suivi de l'avancement du processus par la cellule qualité et assurance que les actions ont bien été entreprises. Revue et approbation des conclusions à signifier au client.



9 - Notification

Solde de la fiche, conclusion et notification, dans la mesure du possible, de fin de processus fournis au client par la cellule qualité.



Délai de réponse idéal sous 5 jours