PROCESSUS SIMPLIFIÉ DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Laboratoire accrédité selon la norme NF EN ISO/IEC 17025, habilité INAO et agréé par FranceAgriMer

SERVICES SUPPORTS

Réclamation
(Orale, courrier, fax)

→ Transmission au laboratoire

LABORATOIRE
Technicien

Réclamation
(Orale, courrier, fax)

→ Réception d'une réclamation

LABORATOIRE
Responsable qualité laboratoire et techniciens assurant la communication avec les clients liés aux prestations d'analyses

Information du responsable qualité laboratoire et/ou d'un technicien assurant la communication avec les clients liés aux prestations d'analyses

MAXIMUM 48H

Envoi d'un accusé de réception de la réclamation

Acceptabilité

Collecte, vérification d'informations / documents liés à la réclamation (contact du réclamant si besoin de clarifier la réclamation)

NON → Réponse au réclamant de la non-acceptation de la réclamation *(le laboratoire se réserve le droit de refuser une réclamation si elle n'est pas justifiée et/ou ne concerne pas les activités de laboratoire.)* → FIN

OUI → Enregistrement de la réclamation → *Fiche d'amélioration E246*

Non-conformité ?

OUI → Engagement de la procédure de maîtrise des non-conformités → *Procédure 367*

NON → *Information du réclamant du suivi si nécessaire*

Réponse au réclamant comprenant les conclusions du traitement de la réclamation et la mention « votre réclamation est à ce jour clôturée »

FIN

UNE QUESTION ?
CONTACTEZ-NOUS !

Tél. : 33(0)5 59 21 91 34
contact@ab-labo.com

Domaine Saint-Georges, 9 chemin de Berdoulou
64290 Gan - FRANCE

www.ab-labo.com