

**FICHE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS**

Cette fiche est à transmettre au laboratoire (format papier ou par e-mail via « lhae@pasteur.mg »

Nom émetteur : Dossier concerné : Société : Date :	Motif de la réclamation :  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">Début</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     1. Expression de la réclamation                 </div>	
TRAITEMENT DE LA RECLAMATION - A REMPLIR PAR LE LABORATOIRE A PARTIR DE CETTE ETAPE		
Réclamation reçue/retranscrite par : Date : Visa :	Date d'enregistrement : Par : Référence fiche : Visa :	Date d'envoi accusé réception au client : Par : Visa :
Analyse de la réclamation	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     2. Réception/retranscription de la réclamation                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     3. Enregistrement de la fiche de réclamation                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     4. Envoi accusé de réception                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     5. Analyse de la réclamation                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 50%; margin: 0 auto;">                     Réclamation validée ?                 </div> <p style="text-align: center;">                     La réclamation concerne-t-elle les activités du laboratoire ? La réclamation est-elle validée ?                      Oui <input type="checkbox"/> : Ouvrir une fiche de non-conformité et rechercher les actions à entreprendre                      Non <input type="checkbox"/> : Préparer/Faire valider/Envoyer la réponse et clôturer la fiche                 </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     6. Ouverture d'une fiche de non-conformité                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     7. Identification/Validation des actions à entreprendre                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     8. Envoi réponse au client                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     9. Clôturer la fiche de réclamation                 </div>	
Actions à entreprendre (y compris réponse au client)  Responsable réalisation action :	Validées le :  Date de réalisation :	Visa DL :  Date de réalisation :
Clôture de la fiche de réclamation	Date :	Visa :