

Réclamation

Chers clients,

Dans le cadre de notre accréditation à la norme ISO 17025:2017, lorsqu'un résultat vous semble incohérent ou lorsque vous estimez qu'une erreur a été commise par le Laboratoire ou plus généralement si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous avez la possibilité de nous adresser une réclamation.

Vous pouvez nous la communiquer en nous transmettant ce document en ayant rempli l'encadré ci-dessous en page 1 de ce document. Vous pouvez également nous l'adresser par email, par téléphone ou par courrier en nous indiquant explicitement qu'il s'agit d'une réclamation.

Une fiche de réclamation sera alors ouverte (modèle en page 2 de ce document) et un numéro lui sera attribué par le Responsable Qualité ou son adjoint.

La personne du Laboratoire qui recueille la réclamation commencera à remplir la fiche en indiquant la date de recueil, le mode de transmission ainsi que la nature (un résultat, un format de bulletin ou une référence échantillon, la facturation ou de type administratif, autre) de la réclamation et le descriptif de cette dernière.

Elle est ensuite transmise au Responsable Qualité ou à son adjoint qui indiquera la date de prise en charge et vous notifiera l'ouverture de la réclamation par email.

Il désignera ensuite la personne responsable du traitement de la réclamation. Cette personne sera susceptible de vous recontacter pour vous poser des questions complémentaires.

Une fois les investigations menées celles-ci vous sont communiquées par email, téléphone ou courrier.

Vous pourrez alors faire un retour au Laboratoire qui conclura (par l'intermédiaire d'une personne non impliquée dans la ou les causes de la réclamation) ensuite sur la réclamation et qui décidera ou non de l'ouverture d'une fiche de non-conformité en interne.

La fiche de réclamation vous sera transmise une dernière fois pour validation (signature) qui sera synonyme de la clôture de cette dernière.

Descriptif de votre réclamation :

Date :

Prénom, nom et société :

1 - FICHE DE RÉCLAMATION N°Demande formalisée par :Canal de transmission : Téléphone Accueil MailDate et Signature :**2 – DESCRIPTION**

La réclamation concerne :

 Un résultat Un format de bulletin ou la référence échantillon La facturation/Administratif Autre

Descriptif :

Enregistrée par :

Date :

Accusé réception de la transcription, transmis par :

Canal de transmission :Date : Téléphone Accueil Mail**3 – RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION**

Nom et Fonction :

Signature :

Actions immédiates engagées :Investigations :

Transmission de l'état d'avancement par :

Canal de transmission :Date : Téléphone Accueil Mail**4 – Conclusion - POSITION DU LABORATOIRE – MESURES CORRECTIVES ÉVENTUELLES**Conclusion :

Apportée par (nom de la personne non impliquée dans les activités initialement en cause) :

La présente réclamation nécessite-t-elle l'ouverture d'une fiche de travaux non-conformes ?

 Non Oui - Fiche n°Personne destinataire de la présente réclamation finalisée (dont le plaignant) :

Nom et Fonction :

Date :

Signature :