

Les laboratoires AAC 71500 Louhans	Procédure : Traitement des réclamations	LP03
		Date d'application : 26/05/2023
		Version 13, annule et remplace la version du 24/09/2021
		Page 1 / 3
Document source : NF EN ISO / CEI 17025, manuel qualité		
Document résultant : LE01		

I. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions prises par le laboratoire pour traiter les réclamations des clients.

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations des clients.

II. Documents de référence

NF EN ISO / CEI 17025 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

III. Définitions spécifiques

Réclamation client : expression ou manifestation d'une insatisfaction (ou d'un mécontentement, d'une déception) qu'un client attribue à un organisme dont il demande un traitement.

Action corrective : action entreprise pour éliminer les causes d'une non conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existants, pour empêcher leur renouvellement (définition interne au laboratoire)

Action curative : action visant à éliminer une non-conformité détectée. Elle diffère de l'action corrective qui s'attache à éliminer les causes d'une non-conformité.

Action préventive : action entreprise pour éliminer les causes d'une non conformité, d'un défaut ou de tout autre événement potentiels pour empêcher qu'ils ne se produisent (définition interne au laboratoire)

IV. Principe

Une réclamation client est l'expression d'un mécontentement d'un client.

Exemples de réclamations clients : demande de clients non prise en compte (envoi de consommables, date d'un passage...), résultat rendu trop tard, résultats anormaux non communiqués, oubli de passage...

Ces réclamations peuvent être exprimées de différentes manières : lors d'un appel téléphonique, une plainte lors des tournées, une remarque lors de réunions...

Toutes les réclamations doivent être prises en compte.

Vérificateur : V. ROBIN	Approbateur : C. VOISIN

Revu le	Visa	Revu le	Visa	Revu le	Visa	Revu le	Visa
---------	------	---------	------	---------	------	---------	------

Les laboratoires AAC 71500 Louhans	Procédure : Traitement des réclamations	LP03
		Date d'application : 26/05/2023
		Version 13, annule et remplace la version du 24/09/2021
		Page 2 / 3
Document source : NF EN ISO / CEI 17025, manuel qualité		
Document résultant : LE01		

A réception d'une réclamation client, celle-ci est enregistrée sur l'enregistrement LE01 et son imputabilité est observée.

Le laboratoire accuse réception de la réclamation par mail ou par téléphone et fournit au plaignant l'état d'avancement, si nécessaire, et les conclusions de son traitement par mail ou par téléphone.

La réclamation est traitée rapidement si une solution immédiate est possible (action curative) ou plus longuement si la réclamation entraîne l'ouverture d'une action corrective.

V. Organisation

5.1. Enregistrement d'une réclamation client

La réclamation client est enregistrée sur le formulaire LE01.

5.2. Traitement de la réclamation client

Lorsqu'une action curative immédiate peut être réalisée, l'action est renseignée sur le document LE01 et son imputabilité est observée.

Si la réclamation ne peut être traitée immédiatement, elle est transmise au responsable technique, responsable qualité ou responsable administratif. Une action corrective peut alors être ouverte.

Toutes les actions menées pour lever la réclamation client sont tracées sur l'enregistrement LE01.

Si la réclamation concerne des résultats d'analyse après libération du rapport d'analyse, le rapport d'analyse est modifié, un nouveau rapport d'analyse est édité, il comporte la mention « Annule et remplace le rapport n°XXX qui doit être détruit » et indique les modifications apportées.

Le laboratoire accuse réception au plaignant de la réclamation et lui fournit les conclusions.

Les conclusions au plaignant doivent être établies ou revues et approuvées par une ou des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités de laboratoire initialement en cause.

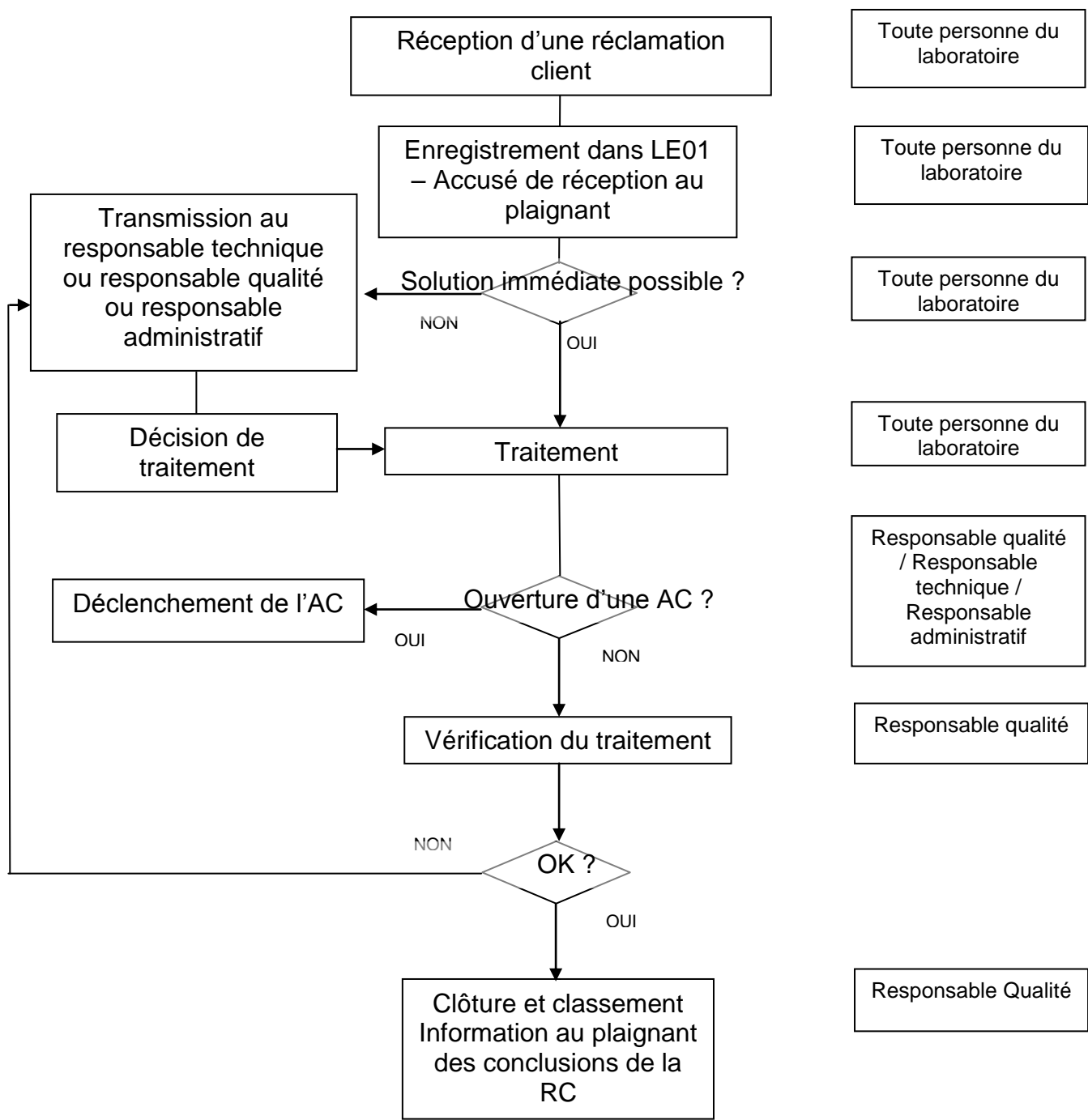
5.3. Clôture de la réclamation client

Le responsable qualité gère la validation du traitement.

Si les actions entreprises sont efficaces, le responsable qualité valide la clôture de la réclamation client.

Si les actions ne sont pas satisfaisantes, le responsable qualité retransmet la fiche à la personne chargée du traitement : la réclamation client n'est pas clôturée et reprend le circuit au niveau du traitement.

Les laboratoires AAC 71500 Louhans	Procédure : Traitement des réclamations	LP03
		Date d'application : 26/05/2023
		Version 13, annule et remplace la version du 24/09/2021
		Page 3 / 3
Document source : NF EN ISO / CEI 17025, manuel qualité		
Document résultant : LE01		



VI. Responsabilités

Le responsable qualité est responsable du classement et de l'archivage des enregistrements des réclamations des clients et des enregistrements des actions correctives et préventives.