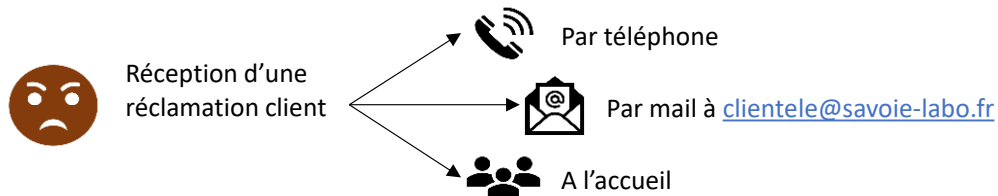




SAVOIE LABO

Processus de Traitement d'une Réclamation

CENTRE SAVOYARD D'ANALYSES EN ENVIRONNEMENT ET AGRO-ALIMENTAIRE



1 Enregistrement de la réclamation

Identification du client

(société - contact – coordonnées)

Description du motif de la réclamation

Enregistrement des éléments de traçabilité

(contrat - échantillon - rapport - facture)

Attribution au service concerné



Accusé de réception de la réclamation

2 Qualification et actions par le service concerné

Acceptation ou non de la réclamation

non
oui



Mail avec explication en cas de refus

Analyses des causes et étude d'impact sur les résultats

Actions curatives immédiates

(pour solutionner rapidement le problème)

Actions correctives pérennes

(pour éviter que le problème ne se reproduise)

3 Clôture de la réclamation

Mesure de l'efficacité des actions correctives et étude de risque

Solde par le service qualité (ou la direction)

Enregistrement de la fiche réclamation

Clôture de la réclamation



Mail d'information

Selon nos CGV (Ref. COM-SE-003), le délai acceptable pour une réclamation est de 10 jours à réception des rapports d'analyses et 30 jours à date d'émission de la facture.