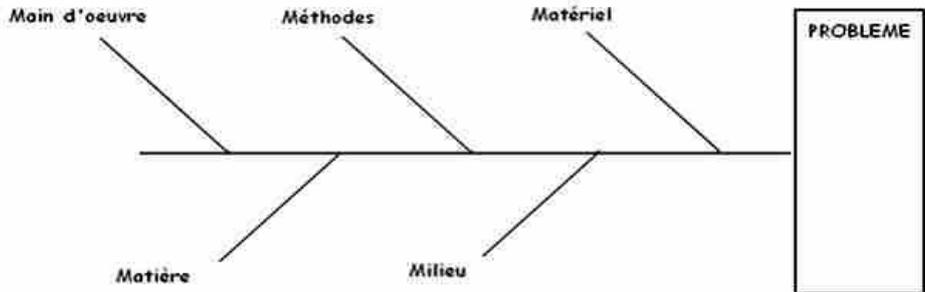




Rédacteur :	Date :	Enregistrement qualité :	
Réclamation de :			
Nature :	Secteur concerné :		
	Technique / Analyse :		
	Management / Qualité :		
Description : Fait(s) / Constat(s) :			
<input type="checkbox"/> Réclamation client justifiée (= la réclamation concerne les activités de laboratoire dont il a la responsabilité)			
Si non cochée : traitement simplifié de la réclamation :			
Analyse des causes :			
Action(s) décidée(s) pour maîtriser la situation constatée (correction) :			
Fiche soldée le :		Par :	
Si cochée : traitement complet de la réclamation :			
<input type="checkbox"/> Accusé reception de la réclamation client envoyé le :		Par :	
Analyse des causes : Rappel 5M			
Vérification de l'étendue :			
Secteur en cause :			
Désignation du ou des personnes(s) non impliquée(s) :			
PLAN D'ACTION(S) : Action(s) décidée(s) pour maîtriser la situation constatée			
Action(s) (Description / Délai / Par)	Responsable	Date / Visa	Info au client

EFFICACITE	
Preuve(s) suffisantes(s) démontrant la maîtrise de la situation :	
Justificatif(s) joint(s) :	
Efficacité du plan d'action(s) mis en œuvre :	
Mettre à jour le tableau "Risques et Opportunités"?	
<input type="checkbox"/> Les conclusions ont été signifiées au plaignant le :	Par :
Fiche soldée le :	Par :
Niveaux de risque :	Réurrence du fait :
	Gravité du fait :
Critère : Action corrective si $Réurrence \times Gravité > 4$	Score :
Nécessité de mettre en place une ou des actions Correctives :	oui
	<i>Si Oui, Enregistrement qualité :</i>
Nature :	Qui? :

Date	Notes complémentaires	Par
	Diagramme des 5M : <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	