

Rédacteur :	Date :	Enregistrement qualité :	
Origine de la réclamation :			
Identification du client à l'origine de la réclamation :			
N° de dossier(s) concerné(s) :			
Nature :	Secteur concerné :		
	Management / Qualité :		
Description : Fait(s) / Constat(s) :			
<input type="checkbox"/> Accusé réception de la réclamation client envoyé le :		Par :	
<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 :			
Action(s) immédiate(s) si nécessaire			
Conséquence(s) avérée(s) ou non avérée(s) / Etude d'impact :			
Analyse des causes :	Rappel 5M		
Vérification de l'étendue :			
Niveaux de risque :	Réurrence du fait :		
	Gravité du fait :		
Critère : Action corrective si Réurrence x Gravité > 3	Score :		
Nécessité de mettre en place une ou des actions Correctives :			
PLAN D'ACTION(S) : Action(s) décidée(s) pour maîtriser la situation constatée			
Action(s) (Description / Délai / Par)	Responsable	Date / Visa	Info au client
Approbation par une personne non impliquée :			Date :



Fiche de réclamation

EFFICACITE (Partie à compléter par le Responsable Qualité) :

Preuve(s) suffisante(s) démontrant la maîtrise de la situation :

Justificatif(s) joint(s) :

Efficacité du plan d'action(s) mis en œuvre :

Les conclusions ont été signifiées au plaignant le :

Par :

Fiche soldée le :

Par :

Identification d'un risque ou d'une opportunité :

Risques :

Opportunités:

Mettre à jour le tableau "Risques et Opportunités"?

COMMENTAIRE(S)