

PROCESS DIAGRAM : RECLAMATION

FNC: LAB-EF-0015

EXAMEN

- Acceptation réclamation:
- ouverture FNC
- Justification de la FNC
- .

ETAT D'AVANCEMENT

- Collecte et suivi.
- Information client

RECEPTION: ENREGISTREMENT

- Par Tel-mail: Secrétariat-encadrement
- Accusé de reception pour le client

ANALYSE

- Recherche des causes : AMDEC
- Responsabilité de la réclamation

CONCLUSION

- Information client: notification fin processus.
- FNC est conclue par un encadrement tiers.

1



2



3



4



5

