Réclamation : Expression d'insatisfaction émise par une personne ou une organisation à un laboratoire, relative aux activités ou aux résultats de ce laboratoire, à laquelle une réponse est attendue.

Le client peut à tout moment contacter le laboratoire au 09. 72. 57. 78. 71. ou clients@labo-mylab.fr pour connaitre l'état d'avancement du traitement de sa réclamation.

QUI	PROCESSUS	COMMENT
Réclamation à effectuer auprès du service relations clients à clients@labo-mylab.fr	Réception d'une réclamation Client ou Adhérent	Téléphone, courrier, courriel
	Le laboratoire accuse réception de la réclamation au plaignant si le délai de réponse est estimé à plus de 24h.	Courriel
	Formulation / formalisation de la réclamation Client ou Adhérent	Enregistrement de la réclamation dans notre outil informatique
	Information auprès du service Qualité du laboratoire	
	Description et explication de la réclamation	
	Réclamation justifiée [1] ? — NON	
	OUI	
	Recherche des causes de la réclamation	
	Evaluation de l'importance (étude d'impact) [2]	
	Définition des actions et des responsabilités [2]	
	Approbation de la réponse par une personne compétente non impliquée dans l'activité mise en cause	
	Réponse au client [3]	Téléphone, courrier, courriel

[1] Une réclamation est justifiée lorsqu'elle porte sur les activités du laboratoire.
[2] En cas de dysfonctionnement détecté au laboratoire
[3] La réponse apportée au client marque la fin du processus de traitement de la réclamation.