

Diaphane	Procédure de traitements, appels et réclamations	PRO-GEST-DEMANDE
----------	--	------------------

Rédigé par	Approuvé par	Date d application
Date : 27/10/2015	Date : 27/10/2015	01/01/2016
Nom : SIMONNET Thierry	Nom : MAZOUÉ Cedric	

Indice	Modification à l'origine de l'édition
3	Modification suite FE 129 et136

Destinataires du document	Mode de diffusion
tous	Classeur des documents originaux au siège de la société Rapport de contrôle Site internet

Documents de référence	Documents annexés
Manuel qualité	

Diaphane	Procédure de traitements, appels et réclamations	PRO-GEST-DEMANDE
----------	--	------------------

1. GÉNÉRALI TÉS

1.1. Définitions et abréviations

Un appel est en relation avec le contenu du rapport client.

Une réclamation est en relation avec l'environnement du contrôle

1.2. Domaine d'application

Cette procédure concerne l'ensemble des demandes entrantes et quel qu'en soit le moyen de réception suite à un contrôle réalisé.

1.3. Responsabilités

La caractérisation de la demande est réalisée par la personne qui la reçoit

1.4. Disponibilité de la procédure sur le site internet.

Envoyez votre demande par le bouton contact

2. Descriptif

Dès réception de la demande :

- 1) Filtrer les demandes
- 2) Prendre un maximum de renseignements
- 3) Evaluer la demande
- 4) Valider la demande en deux cas par une **fiche EV** :
 - a) Appel
 - b) Réclamation
- 5) Les demandes sont examinées à une personne différente de celle impliquée dans l'appel ou la réclamation.
- 6) Un accusé de réception est envoyé par mail au demandeur concerné par un appel ou une réclamation.
- 7) Les appels ou réclamations font l'objet d'une **fiche événement FE**, qui est créée sur le serveur suivant la procédure : Procédure gestion fiche événement 1 en interne.
- 8) Les investigations sont réalisées par la personne désignée sur la fiche événement.
- 9) Le résultat est analysé et archivé. La copie du résultat est annexée à la fiche EV.
- 10) L'information ou le résultat est signifié au plaignant par tout moyen.
- 11) La fin du dossier peut être signalée au demandeur par un autre courrier électronique.