

Document no :	12-02-FO03	Réclamations client·e	
Version :	1.1		
Valable dès le :	30.05..2021		
Page :	1 de 1		

Date de la plainte :

Destinataire de la plainte :

Données du client	
Client :	Adresse :
Personne de contact :	Téléphone :
Numéro du client :	E-mail :

Description du problème :	
Désignation de l'article :	Numéro de référence :
Description du problème : <input type="checkbox"/> Pertinent pour le produit <input type="checkbox"/> Non pertinent pour le produit	
<p style="color: red;">À remplir par la direction opérationnelle ou le/la représentant/e de la gestion de la qualité :</p> <input type="checkbox"/> Non significatif <input type="checkbox"/> Significatif <input type="checkbox"/> Grave	

Causes et mesures :
Analyse des causes / erreurs (Méthode des 7M) :
Actions entreprises :

Plainte classée :

- Le client a reçu un retour d'information sous la forme de (courrier, courriel, ...) :
- Plainte enregistrée dans le CRM :

Date : _____ Signature : _____

Plainte libérée par le/la représentant/e de la gestion de la qualité :

- Plainte consignée dans le plan d'action no : _____
- Test de performance – voir plan d'action.

Date : _____ Signature : _____