
Objet :

Cette procédure spécifie la manière de gérer les réclamations et les appels et d'assurer un traitement adéquat de manière à favoriser l'amélioration continue.

Application :

Tout le personnel amené à recevoir une plainte ou un appel est concerné par cette procédure. Cette procédure peut être diffusée aux clients sur simple demande.

Règle et Contenu :

Sustainable Metrics reste responsable de toutes les décisions prises aux différents niveaux du processus de traitement des plaintes et appels.

Dans le cadre de ce processus, toutes les décisions sont prises sans donner lieu à aucune action discriminatoire.

Chaque membre du personnel peut avoir connaissance d'une plainte ou d'un appel. Chaque plainte ou appel est enregistré (**STM-ENR-QUA-18-REV02 Tableau de suivi des non-conformités**) pour suivi.

Termes :

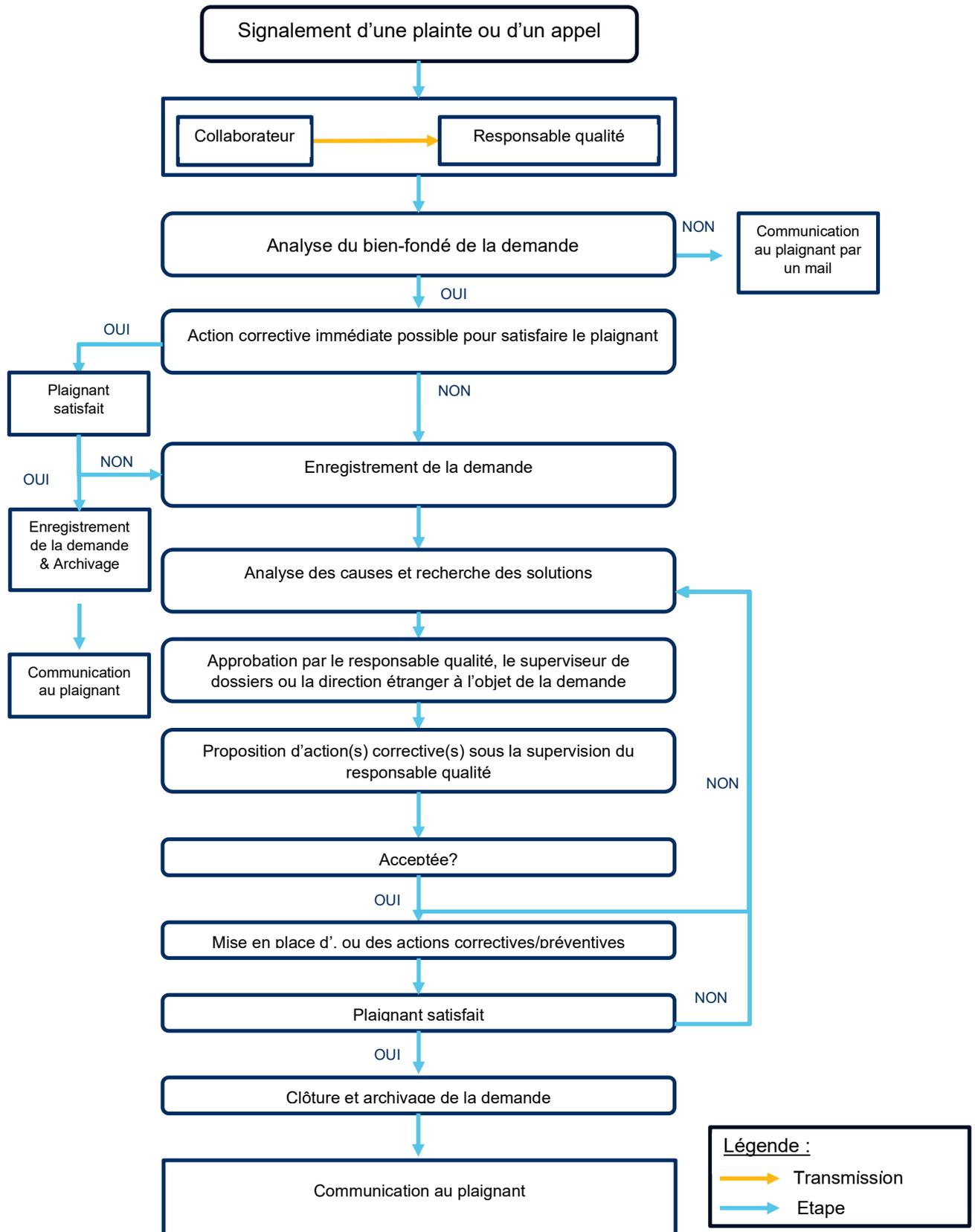
Plainte : Une plainte client porte sur le processus de contrôle.

Appel : Un appel porte sur le contenu du rapport de contrôle.

Sur demande, la société contrôlée peut être informée du processus de traitement des plaintes et des appels. Celle-ci en est informée dans la lettre de mission (**STM-ENR-TEC-SAM-01-REV02**).

Process de traitement d'une plainte ou d'un appel :

* : les collaborateurs compétents pour approuver les actions correctives ont les fonctions suivantes :



Les collaborateurs devant traiter une plainte ou un appel de doivent d'envoyer un mail par leur adresse électronique et se doivent de renseigner cette réclamation sur le tableau d'enregistrement interne STM-ENR-QUA-19-REV02

Toutes réclamations doivent être consignées sur le serveur 00_STM_OTI_SMQ, et doit pouvoir être audité en revue de direction ou en comité entre le responsable qualité et sa suppléance.