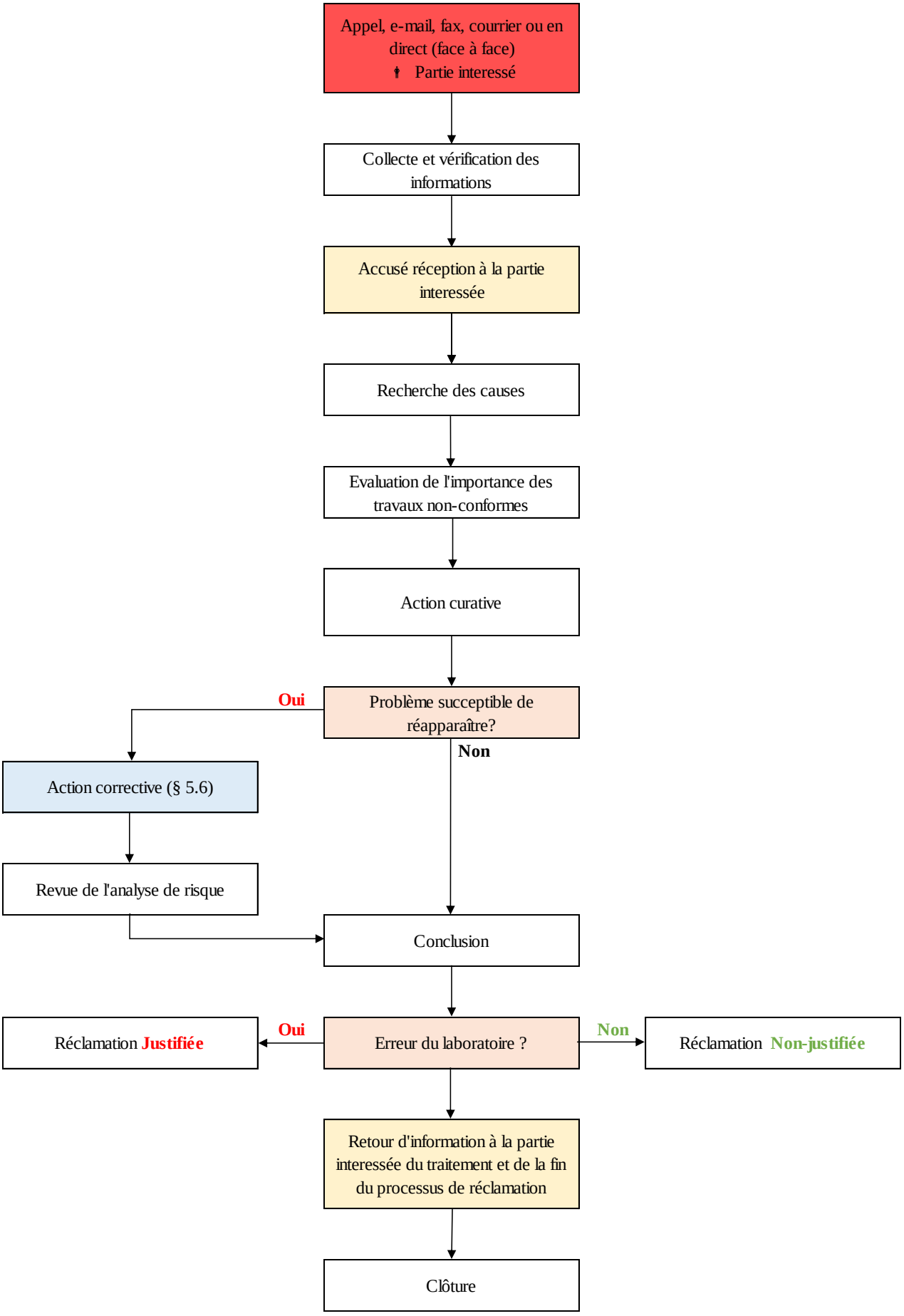
Appel, e-mail, fax, courrier ou en direct (face à face)
Partie interessé
Collecte et vérification des informations
Accusé réception à la partie interessée
Recherche des causes
Evaluation de l'importance des travaux non-conformes
Action curative
Problème succeptible de réapparaître?
Oui
Non
Action corrective (§ 5.6)
Revue de l'analyse de risque
Conclusion
Erreur du laboratoire ?
Oui
Non
Réclamation Justifiée
Réclamation Non-justifiée
Retour d'information à la partie interessée du traitement et de la fin du processus de réclamation
Clôture