

Titre de la PON	No. de PON	Version	Entrée en vigueur
Traitement des plaintes	AQ.PON-006	00	JJ/MM/AAAA

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Rédigée par:	[Nom]	Signature/Date	[JJ/MM/AAAA]
Approuvée par:	[Nom]	Signature/Date	[JJ/MM/AAAA]

### 1. Objectif

- 1.1. Cette procédure décrit la manière dont les réclamations sont traitées afin de garantir qu'elles soient gérées rapidement et efficacement.

### 2. Portée

- 2.1. Cette procédure s'applique aux plaintes reçues de tous les clients, y compris les consommateurs, les détaillants, les partenaires commerciaux, et autres producteurs agréés.

### 3. Responsabilités

- 3.1. **Service client/ventes** : De recevoir et d'enregistrer toutes les informations requises sur les réclamations et transmettre les détails au service d'assurance qualité et/ou à la direction.
- 3.2. **Responsable de l'assurance qualité (PAQ)/Directeur de production** : D'enquêter et d'évaluer de manière adéquate les risques associés aux plaintes reçues.

### 4. Acronymes et Définitions

- 4.1. **COA** : Certificat d'analyse du laboratoire
- 4.2. **Plainte (ou réclamation)** : Une demande ou une insatisfaction concernant l'identité, la sécurité, la qualité ou la pureté d'un produit.

### 5. Documents justificatifs

- 5.1. FORM.AQ-006A : Formulaire de plainte d'un client commercial
- 5.2. FORM.AQ-006B: Réclamation d'un consommateur ou d'un détaillant
- 5.3. FORM.AQ-006C: Rapport d'enquête sur une plainte
- 5.4. FORM.AQ-006D: Registre des plaintes

### 6. Procédure

À SUIVRE...