



Rédaction : G. LE CORRE
Vérification : R. DENIEL
Approbation : G. LE CORRE

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le CRT Morlaix a mis en place un processus de traitement des réclamations afin de prendre en compte les éventuelles insatisfactions de ses clients.

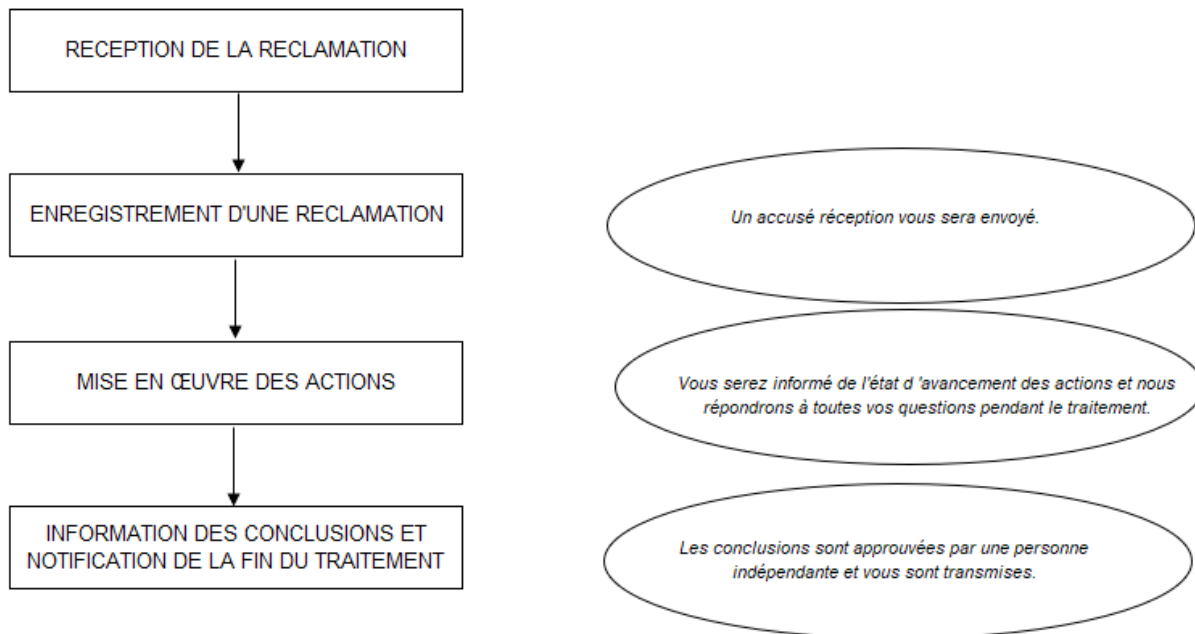
Pour être prise en considération, toute réclamation devra être transmise par mail :

- réclamations techniques : etalonnage@crt-morlaix.com

- réclamations autres : contact@crt-morlaix.com

ou en nous contactant au : 02-98-15-22-55.

Le processus de traitement mis en œuvre est le suivant :



**"Votre satisfaction est importante pour nous,
n'hésitez pas à nous faire part de votre
mécontentement, nous mettrons tout en
œuvre pour remédier à la situation."**

Réclamation : contestation du client auprès de CRT pour se plaindre d'une prestation de service jugée mal réalisée par CRT et auquel le client estime avoir droit (erreur de saisie d'identification, résultats de mesure erronés, étiquetage ...)

Demande supplémentaire : requête du client auprès de CRT pour la fourniture d'un service supplémentaire non prévu à la commande (réédition de certificat pour motif jugé acceptable : modification des EMT, demande d'un jugement de conformité...)