

Girdiler**Akış****Çıktılar**

- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Şikayeti ve İtirazı
- Telefon Görüşmeleri
- Sözlü Olarak
- E-Posta ile

Tüm Personel

•Şikayetler, sözlü ve/veya web sitesi/e-posta/fax aracılığı ile yazılı olarak alınır. Gelen şikayet, şikayeti alan tarafından KYB'ye iletilir.

Kalite Yöneticisi

•Şikayetle ilgili en geç 1 gün içerisinde ilgili birimle ön değerlendirme yapılır. Söz konusu şikayet ile ilgili süreç en geç 15 iş günü içerisinde tamamlanır. Şikayetler Şikayet Formuna kayıt edilir.

Kalite Yöneticisi

•Alınan şikayetler türüne ve önem derecesine göre belirlenir, öncelikli olarak değerlendirmeye alınır.

- Revize Analiz
- Raporu Düzeltici Faaliyet

HAYIR

Şikayet içeriğinin laboratuvarımız ile ilgili olmadığı konusunda şikayetçi bilgilendirilir, kayıtlar sunulur.

Laboratuvar ile ilgili haklı şikayet mi?

EVET**EVET**

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

Düzeltilici faaliyet gerekli mi ?

HAYIR**EVET**

Şikayetçi bilgilendirilir. Uygun Olmayan İşin Yönetimi Süreci uygulanır.

İşin durdurulması / geri çekilmesi gerekli mi ?

HAYIR

Kalite Yöneticisi

•Şikayetin geçerli olduğu ile ilgili tüm bilgiler toplanır, doğruluğu araştırılır.

Laboratuvar Faaliyetinde Yer Almayan Kişi

•Şikayet ile ilgili toplanan bilgiler, yapılan çalışmalar ve süreç içerisindeki ilerleme raporları bir araya getirilerek değerlendirilir ve faaliyetle ilişkisi olmayan kişi/kişilerce onaylanır. Tüm bu bilgiler ile birlikte, laboratuvar şikayeti kabul ettiğini bildirerek sonuç hakkında şikayetçiye bilgilendirilir.

Kalite Yöneticisi

•Şikayetçi ile şikayet sonucu konusunda görüşülüp mutabakata varılır.

Müşteri haklı ve mutabakat sağlanamadığı durumlarda, Düzeltici Faaliyet aşamasından başlanarak çalışmalar gözden geçirilir.

ONAY