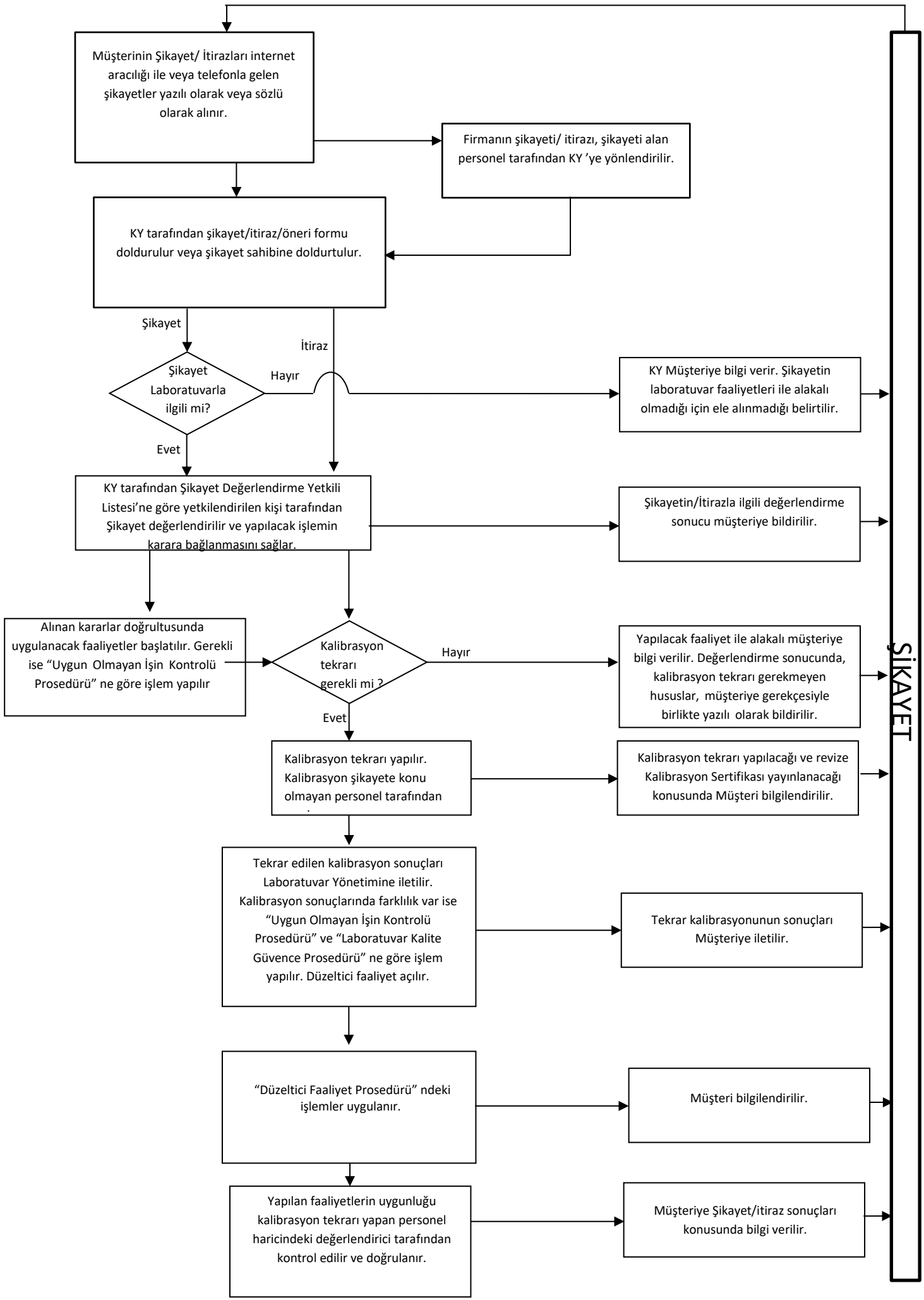
Müşterinin Şikayet/ İtirazları internet aracılığı ile veya telefonla gelen şikayetler yazılı olarak veya sözlü olarak alınır.
Firmanın şikayeti/ itirazı, şikayeti alan personel tarafından KY 'ye yönlendirilir.
KY tarafından şikayet/itiraz/öneri formu doldurulur veya şikayet sahibine doldurtulur.
Şikayet
İtiraz
Şikayet Laboratuvarla ilgili mi?
Hayır
KY Müşteriye bilgi verir. Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile alakalı olmadığı için ele alınmadığı belirtilir.
Evet
KY tarafından Şikayet Değerlendirme Yetkili Listesi'ne göre yetkilendirilen kişi tarafından Şikayet değerlendirilir ve yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.
Şikayetin/İtirazla ilgili değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir.
Alınan kararlar doğrultusunda uygulanacak faaliyetler başlatılır. Gerekli ise "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır
Kalibrasyon tekrarı gerekli mi ?
Hayır
Yapılacak faaliyet ile alakalı müşteriye bilgi verilir. Değerlendirme sonucunda, kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.
Evet
Kalibrasyon tekrarı yapılır. Kalibrasyon şikayete konu olmayan personel tarafından
Kalibrasyon tekrarı yapılacağı ve revize Kalibrasyon Sertifikası yayınlanacağı konusunda Müşteri bilgilendirilir.
Tekrar edilen kalibrasyon sonuçları Laboratuvar Yönetimine iletilir. Kalibrasyon sonuçlarında farklılık var ise "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ve "Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Düzeltici faaliyet açılır.
Tekrar kalibrasyonunun sonuçları Müşteriye iletilir.
"Düzeltici Faaliyet Prosedürü" ndeki işlemler uygulanır.
Müşteri bilgilendirilir.
Yapılan faaliyetlerin uygunluğu kalibrasyon tekrarı yapan personel haricindeki değerlendirici tarafından kontrol edilir ve doğrulanır.
Müşteriye Şikayet/itiraz sonuçları konusunda bilgi verilir.
ŞİKAYET