

Şikayetin Alınması

(Şikayet müşteri bilgileri alınarak Kalite Temsilcisine Bildirilir.)

Şikayet Talepleri İçin Müşteri Şikayet Formu gönderilir.

Şikayet Taleplerin Yazılı Alınabilmesi İçin Müşterilere Ulaştırılır. Şikayet Talebinin İşleme Alınabilmesi İçin Formun Eksiksiz Doldurulması Gerekmetedir. Bildirilen tüm şikayetleri, Kalite Temsilcisi haklı-haksız değerlendirmesi yapmaksızın kayıt altına alır.

Kalite Temsilcisi Tarafından Müşteri Şikayeti İncelenir.

Şikayet laboratuvar faaliyetlerine yönelikse konu ile alakalı teknik bilgi sahibi (şirket içinden veya şirket dışından, şikâyet veya itiraz konusuna müdahil olmamış) kişi görevlendirilir.

1. Çözüm

2. Çözüm

Müşteri İlişkilerinin doğrudan çözüm sağlanması

Müşteri İlişkilerinin şikayeti ilgili birime iletmesi

Şikayetin araştırılması, çözümün müşteri ilişkilerine iletilmesi

Kalite Temsilcisi Onayı

Şikayet En Geç 10 Gün İçerisinde Değerlendirilir. Gerekirse bu süre uzatılarak müşteriye bilgi verilir

Hayır

Evet

Kararın/faaliyetin müşteriye bildirilmesi

Hayır

Müşteri Memnun mu?

Evet

Şikayetin kapatılması / mutabakat

1. Çözüm	2. Çözüm
İlgili işleme göre uygulama yapılır	Şikayet ilgili bölüme iletilir
İlgili Laboratuvar Sorumluları ve çalışanları ile görüşülür	İlgili Laboratuvar Sorumluları ve çalışanları ile görüşülür, en geç 10 gün içerisinde değerlendirilir
Analiz sonucunda düzeltme gerekmeyen analizlerle ilgili şikayetler veya diğer konularla ilgili şikayetlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin takibi Müşteri Şikayetleri Takip formu ile Kalite Temsilcisi tarafından yapılır ve tamamlanan faaliyetler hakkında müşteriye 1 hafta içerisinde bilgi verilir. Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet veya anlaşmazlık konusu, yeniden değerlendirilir, karara bağlanır. Kalite temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.	Gerekli durumlarda Laboratuvar Yöneticisi onayı ile Düzeltici Faaliyet başlatılır. Gerekirse bu süre uzatılarak müşteriye bilgi verilir. Eğer şikayet sebebi analiz süreçleri ile ilgili ise Düzeltici Faaliyete Kök Neden Sebebi Analizi de eklenir. Analiz sonucunda düzeltme gereken durumlarda Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yeni rapor oluşturulup 2 hafta içinde yazılı olarak müşteriye iletilir
Şikayet kapatılır.	Şikayet kapatılır.
<p>Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde Kalite Temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini şikayetçiye sunar, eğer hazırda önerilecek başka çözüm önerisi yoksa çözüm önerileri konusunda başka çalışmalar yapar. Şikayet ile ilgili çözüm bulunamadığı durumlarda şikayetçiye çözüm için dış kaynaklar gösterilebilir. Şikayetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. (sadece hukuki yollara başvurulacak ise) Şikayetçiye sözlü ve/veya yazılı geri bildirim ve şikayet kapaması Kalite Temsilcisi tarafından e-posta veya telefon üzerinden yapılır. Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikayetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikayetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.</p>	