



MÜŞTERİ ŖİKÂYET VE İTİRAZLARI AKIŐ PLANI

**MÜŞTERİ
ŐİKÂYET/İTİRAZI**

Müşteri Ŗikâyet/İtirazını FR.019 Formunu, mail, anket, bakanlık, cimer, posta, sözlü v.b kanallarla ile Laboratuvara iletir.

Laboratuvar Kaynaklı ise

Őikâyet/İtiraz Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yöneticisi tarafından incelenir.

Kabul edilebilir

Laboratuvarda, ilgili personelin katılımı ile toplantı yapılarak ele alınan Ŗikâyet ile ilgili kararlar alınarak FR.019 raporuna kaydedilir.

Laboratuvar, ele alınan Ŗikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirir ve doğrular.

Őikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, Ŗikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir, onaylanır.

Őikâyet ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçlar YGG toplantılarında gözden geçirilir. Bütün kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.10)'ne göre Muhafaza edilir.

Müşteri Kaynaklı ise

Düzeltilme isteniyorsa (isim, adres, proje bilgisi vb.) Ŗikâyet değil değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.02)'na göre rapor revize edilir.

Sekretarya Kaynaklı ise

Eski raporlar müşteriden geri istenir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.02)'na göre rapor revize edilir.

Red edilebilir

Red nedeni FR.019 formuna not alınarak müşteriye bildirilir.

Alınacak Kararlar:

- Ŗikâyet için çözüm önerisi ve gerçekleştirilecek faaliyet.
 - Faaliyeti gerçekleştirecek sorumlular ve faaliyetin tamamlanma tarihi
 - Gerçekleştirilecek faaliyetin izlenmesi yöntemi ve izlenme periyotları
 - Ŗikâyet eden tarafa yapılacak bildirim (ilerleme raporları veya sonuç raporları vb.)
- Gerekmesi durumunda Toplantı Tutanağı (FR.026) düzenlenerek Müşteri Ŗikâyet/İtiraz Formu (FR.019)'na iliştirilir.

Kalite Yöneticisi Ŗikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR.09)'ne göre derhal düzenleyici faaliyet başlatır.

Mümkün olur olmaz Ŗikâyetçiye, Ŗikâyet deđerlendirmesinin bittiđine dair resmî bildirimde bulunulur.

Not: Müşteri analiz sonuçlarından şüphe duyduğunda şahit numunesi varsa analiz tekrar edilerek sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir.