



MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI AKIŞ PLANI

**MÜŞTERİ  
ŞİKÂYET/İTİRAZI**

Müşteri Şikâyet/İtirazını FR.019 Formunu, mail, anket, bakanlık, cimer, posta, sözlü vb. kanallarla ile Laboratuvara iletir.

*Laboratuvar Kaynaklı ise*

Şikâyet/İtiraz Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yöneticisi tarafından incelenir.

*Kabul edilebilir*

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

Laboratuvar, ele alınan şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgileri bir araya getirir ve doğrular.

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

Şikâyet 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.) Şikâyet 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:

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

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

Mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunulur.

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