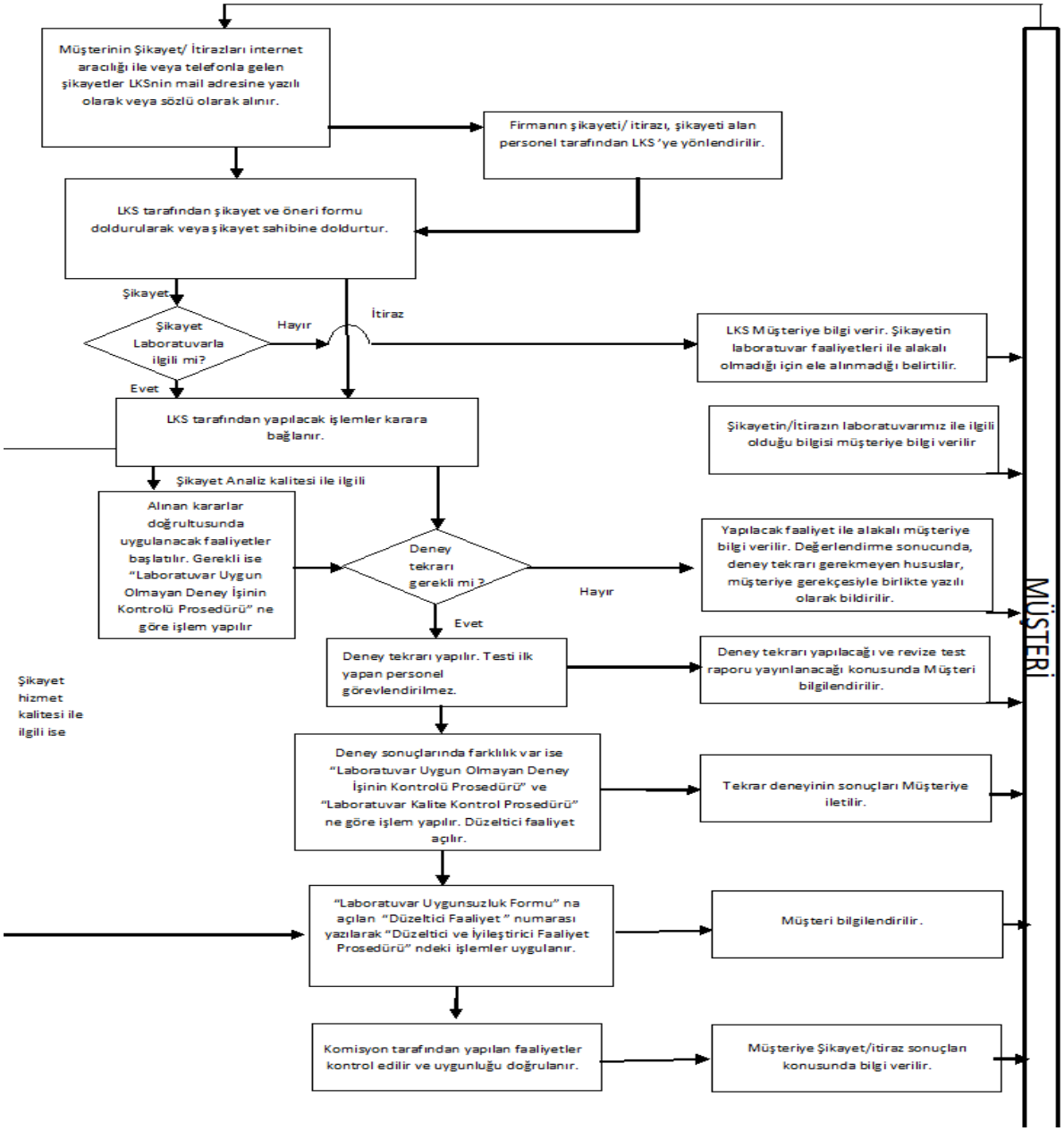
Müşterinin Şikayet/ İtirazları internet aracılığı ile veya telefonla gelen şikayetler LKSnin mail adresine yazılı olarak veya sözlü olarak alınır.
Firmanın şikayeti/ itirazı, şikayeti alan personel tarafından LKS 'ye yönlendirilir.
LKS tarafından şikayet ve öneri formu doldurularak veya şikayet sahibine doldurtur.
Şikayet
Şikayet Laboratuvarla ilgili mi?
Hayır
İtiraz
LKS Müşteriye bilgi verir. Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile alakalı olmadığı için ele alınmadığı belirtilir.
Evet
LKS tarafından yapılacak işlemler karara bağlanır.
Şikayetin/İtirazın laboratuvarımız ile ilgili olduğu bilgisi müşteriye bilgi verilir
Şikayet Analiz kalitesi ile ilgili
Alınan kararlar doğrultusunda uygulanacak faaliyetler başlatılır. Gerekli ise "Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır
Deney tekrarı gerekli mi ?
Hayır
Yapılacak faaliyet ile alakalı müşteriye bilgi verilir. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.
Evet
Deney tekrarı yapılır. Testi ilk yapan personel görevlendirilmez.
Deney tekrarı yapılacağı ve revize test raporu yayınlanacağı konusunda Müşteri bilgilendirilir.
Şikayet hizmet kalitesi ile ilgili ise
Deney sonuçlarında farklılık var ise "Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü" ve "Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Düzeltici faaliyet açılır.
Tekrar deneyinin sonuçları Müşteriye iletilir.
"Laboratuvar Uygunsuzluk Formu" na açılan "Düzeltici Faaliyet " numarası yazılarak "Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü" ndeki işlemler uygulanır.
Müşteri bilgilendirilir.
Komisyon tarafından yapılan faaliyetler kontrol edilir ve uygunluğu doğrulanır.
Müşteriye Şikayet/itiraz sonuçlan konusunda bilgi verilir.
MÜŞTERİ