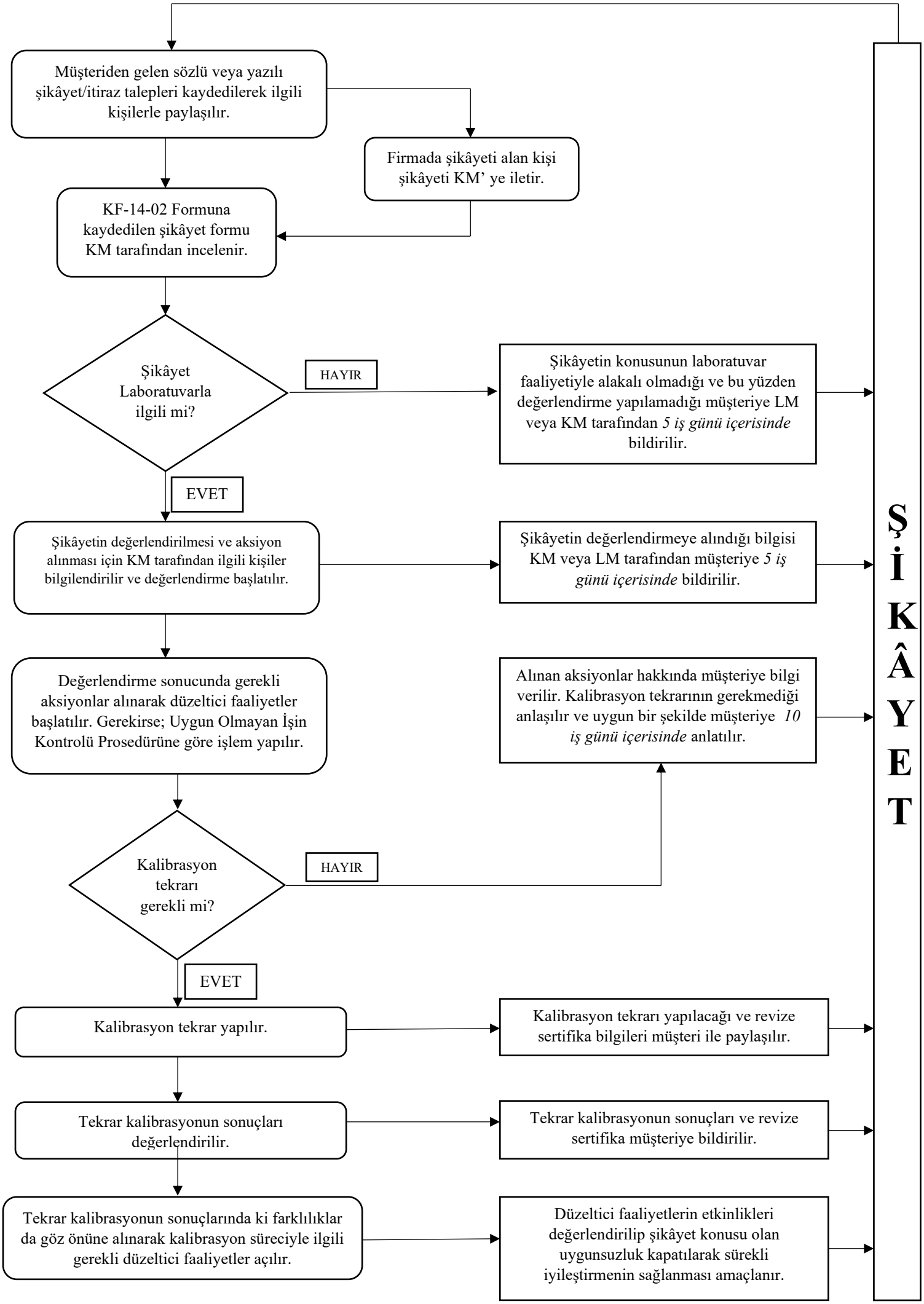
Müşteriden gelen sözlü veya yazılı şikâyet/itiraz talepleri kaydedilerek ilgili kişilerle paylaşılır.
Firmada şikâyeti alan kişi şikâyeti KM' ye iletir.
KF-14-02 Formuna kaydedilen şikâyet formu KM tarafından incelenir.
Şikâyet Laboratuvarla ilgili mi?
HAYIR
Şikâyetin konusunun laboratuvar faaliyetiyle alakalı olmadığı ve bu yüzden değerlendirme yapılamadığı müşteriye LM veya KM tarafından *5 iş günü içerisinde* bildirilir.
EVET
Şikâyetin değerlendirilmesi ve aksiyon alınması için KM tarafından ilgili kişiler bilgilendirilir ve değerlendirme başlatılır.
Şikâyetin değerlendirmeye alındığı bilgisi KM veya LM tarafından müşteriye *5 iş günü içerisinde* bildirilir.
Değerlendirme sonucunda gerekli aksiyonlar alınarak düzeltici faaliyetler başlatılır. Gerekirse; Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.
Alınan aksiyonlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Kalibrasyon tekrarının gerekmediği anlaşılır ve uygun bir şekilde müşteriye *10 iş günü içerisinde* anlatılır.
Kalibrasyon tekrarı gerekli mi?
HAYIR
EVET
Kalibrasyon tekrar yapılır.
Kalibrasyon tekrarı yapılacağı ve revize sertifika bilgileri müşteri ile paylaşılır.
Tekrar kalibrasyonun sonuçları değerlendirilir.
Tekrar kalibrasyonun sonuçları ve revize sertifika müşteriye bildirilir.
Tekrar kalibrasyonun sonuçlarında ki farklılıklar da göz önüne alınarak kalibrasyon süreciyle ilgili gerekli düzeltici faaliyetler açılır.
Düzeltici faaliyetlerin etkinlikleri değerlendirilip şikâyet konusu olan uygunsuzluk kapatılarak sürekli iyileştirmenin sağlanması amaçlanır.
ŞİKÂYET