



ŞİKAYET/İTİRAZ PROSESİ İŞ AKIŞI

Doküman No

İA-İB-01

Yayın Tarihi

27.02.2020

Revizyon No./Tarih

00

Sayfa No

1/1

İlgili Kişi Tel :0312 394 05 65 Hale EROL
e-posta :hale@avrupacevremerkezi.com

ŞİKÂyetİN veya İTİRAZIN LABORATUVARA ULAŞMASI

Doğrudan personel, telefon veya e-posta ile bildirim alınması

Resmi evrakla bildirim Alınması

Kalite Yöneticisine Bildirim ve Şikayet Formuna Kayıt (Gerekir ise ek bilgiler istenerek, şikayetin deney faaliyetlerinden kaynaklı olup olmadığı en geç 3 gün içinde değerlendirilir ve şikayet sahibi bilgilendirilir.)

Deney Faaliyetleri Kapsamında

Deney Faaliyetleri Kapsamı Dışında

Araştırma Başlatılır ve İlgili Kişilerle Görüşülür. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Çalışması Yapılmalı mı ?

Resmi Çalışmalar Yapılır. Avukatla görüşülebilir.

Evet

Hayır

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü işletilir . Deney tekrarı gerekli mi tartışılır.

Müşteri konu hakkında resmi /yazılı bir şekilde gerekçeleri ile bilgilendirilir.

Evet

Hayır

Deneyin tekrar yapılacağı müşteriye bildirilir. İlk Deneyi yapan personelden başka bir personel seçilir. Eğer iki deney arasında bir fark yoksa resmi bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Eğer bir fark var ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü işletilir ve bir başka laboratuvarla deney tekrar yapılarak müşteri resmi bir yazı ile bilgilendirilir.

Yapılacak faaliyetlerle ilgili alakalı şikayet sahibine bilgi verilir ve değerlendirme sonucu deney tekrarı gerektirmeyen hususlar müşteriye gerekçesiyle birlikte resmi bir yazı ile iletilir.