

Şikâyet ve önerinin alınması:

Şikâyetler laboratuvarımıza internet sitemizde bulunan Müşteri Öneri ve Şikâyet Formu doldurularak, sözlü veya yazılı (telefon, fax vs.) olarak alınabilir. Şikâyetin alındığı konusunda müşteri bilgilendirilir.



Şikayet ve Öneri Formu ile şikayet kayıt altına alınır.



Şikayet, Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır.



Şikayetin değerlendirilmeye alındığı konusunda müşteriye bilgi verilir.



Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından çözüm ekibi belirlenir. Değerlendirilmeye alınan şikayet konusunda çözüm personelleri tarafından kök neden analizi yapılır ve DİF süreci hakkında müşteriye bilgi verilir.



Aksiyonlar planlanarak en kısa zamanda şikayetin çözüme kavuşturulması sağlanır.



Şikayetin kapanması için yapılan çalışmanın Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından yetersiz görülmesi durumunda alternatif çözüm aranması ve şikayet kaydının tekrar kök neden aşamasına dönülerek çözüme yönelik sürecin yeniden başlatılması sağlanır.



Şikayetle ilgili aşamalar tamamlandıktan sonra, şikayetçiye şikayetin sonlandırılacağı bilgisi verilip, onay alınır ve şikayet kapatılır.



Şikayet sahibi çalışmalarını yetersiz bulursa, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusuna bilgi verilir ve personeller tarafından alternatif çözüm arama çalışmaları, şikayetin çözüm sürecinin yeniden başlatılması sağlanır.



Şikayetin kapatılmasından sonra Kalite Yöneticisi tarafından müşterinin, Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu doldurması sağlanır.