Müşteri Şikayeti (Sözlü olarak veya Web sitemizde yer alan **Müşteri Şikayet Formu(52.F.10/01)** ile alınır.

Şikayet laboratuvarın yanlış bir uygulamasından mı kaynaklanıyor?

HAYIR

EVET

Şikayet sözlü olarak alındıysa şikayeti alan personel **Müşteri Şikayet Formunu (52.F.10/01)** doldurur.

Şikayet laboratuvara yazılı olarak geldi mi?

Şikayet konusunda KYB bilgilendirilir. KYB şikayete numara verir.

Şikayete konu olan Laboratuvar Sorumlusu, Müdür ve KYB Sorumlusu toplantı düzenler. Müşteri şikayetin alındığına dair bilgilendirilir.

KYB Sorumlusu şikayetin kabul edildiği ancak uygunsuz bir durumun bulunmadığı için herhangi bir faaliyet yapılmayacağı hakkında müşteriyi bilgilendirir.

EVET

Düzeltici faaliyet gerekli mi?

EVET

HAYIR

HAYIR

Şikayetle ilgili gerekli uygulamalar yapılır.

Şikayetin sonuçlandırılması konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Düzeltici faaliyet prosedürü uygulanır.