

## ŞİKAYET / İTİRAZ AKIŞ ŞEMASI

Şikayetin Alınması

[www.kardokmak.com.tr](http://www.kardokmak.com.tr)

Tel: +90 (370) 418 22 26

Faks: +90 (370) 424 36 81

Eposta: laboratuvar@kardokmak.com.tr

Şikayetin alındığına dair Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriye yazılı olarak bilgilendirir. Şikayet form ile bildirilmediyse Kalite Yönetim Temsilcisi formu müşterinin doldurmasını sağlar ya da kendisi doldurur

Şikayet Laboratuvar ile ilgili mi?

Hayır

Şikayetin Laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye gerekçesi ile bildirilir.

Evet

Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu\* tarafından inceleme ve değerlendirme için şikayet konusunda bağımsız kişiler görevlendirilir. \*\*

Deney ile ilgili değil

Deney ile ilgili

Düzeltilici faaliyet gerekli ise KYT-PRD-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre faaliyet başlatılır. Çözüm konusunda ilgili tarafa/ kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

Deney tekrarının gerekli olup olmadığı belirlenir.

Gerekli

Gerekli değil

Müşteri tekrar edilecek deney hakkında bilgilendirilir, deneye katılmak istemesi durumunda deney tarihi bildirilir.

Deneyin gerekli olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye gerekçesi ile yazılı olarak bildirilir.

Tekrar edilen deneyde farklı sonuç elde edilmesi durumunda revize rapor düzenlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır.

Düzeltici faaliyet sonucu müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak iletilir.

\* Şikayet eğer Laboratuvar Sorumlusu ve/veya KYT ile ilgili ise, bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir.

\*\* Değerlendirme uzun sürecek ise, müşteriye ara değerlendirme raporları veya bilgilendirmeleri yapılır. Şikayetin değerlendirme sonucu müşteriye mail vev resmi vazi ile bildirilir.