

Müşteri şikayetinin alınması için iş akış sırası:

1. Müşteri öneri veya şikayetini yazılı / sözlü olarak iletir. Sekreter tarafından Şikayet Fr ile şikayet yazılı hale getirilerek kayıt altına alınır ve Kalite Müdürüne iletilir. Şikayet uygunluğunun kontrolü Laboratuvar Müdürü onayı ile yapılır. Şikayetin uygunluğunun kontrolü için Kalite Müdürü şikayete dahil olan birim ile görüşerek şikayet konusunda Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir. Laboratuvar Müdürünün değerlendirmesi ve onayı ile müşteriye yazılı olarak şikayetin laboratuvar hizmetiyle ilgili olup olmadığını haber verir. İlgiliyse şikayeti kabul ettiğine ve öneri, çözüm, düzeltmeler ile ilgili faaliyetin başladığına, ilgili değilse şikayetin değerlendirmeye alınmayacağına dair 1 hafta içerisinde bilgilendirme yazısı yazılır.
2. Deneylerle ilgili olmayan şikayetler Müşteri Şikayet Fr ile yazılı olarak alınır ve Laboratuvar Müdürü bilgilendirilir. Değerlendirme sonuçları Laboratuvar Müdürü onayı ile Kalite Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir ve şikayetin giderilmesi için gerekli çözümler sunulur Şikayet Değerlendirme ve Takip Fr ile süreç takip edilir. Şikayetin giderildiğine dair bilgi şikayetin laboratuvara kabul edildiği tarihten itibaren 4 hafta içinde müşteriye Müşteri Şikayet Fr ile gönderilir. Deney raporlarında yazım veya işlem hatasının yapılması sonucu bir şikayet olursa DF başlatılır, hatalar giderilerek revize rapor hazırlanır ve şikayet sahibine iletilir.
3. Deneylerle ilgili olan şikayetler için DF gerekli ise sebep analizi yapılır, gerekli faaliyetler belirlenir. Uygun görülürse Laboratuvar Müdürü kararı ile ücreti karşılığında ve talep edilirse müşteri gözetiminde deney tekrarı yapılarak müşteri teknik olarak bilgilendirilir. Tekrar edilen deney işlemi sonucunda şikayette bir haklılık bulunması durumunda uygunsuzluk giderici faaliyet/DF yapılır, müşterinin analiz ücreti geri ödenir ve şikayetin laboratuvara kabul edildiği tarihten itibaren en geç 4 hafta içinde Müşteri Şikayet Fr ile bilgilendirilir. Deney tekrarında bir uygunsuzluk bulunmaması durumunda müşteri şikayeti ret edilerek müşteri Müşteri Şikayet Fr ile bilgilendirilir.
4. Müşterinin şikayet reddini kabul etmesi durumunda şikayet sonlandırılır. Şikayet sahibi hala sonuca itiraz ediyorsa Kalite Müdürü tarafından Laboratuvar Müdürüne konu aktarılır. Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet konusu irdelenir, karşılıklı anlaşmaya varılan akredite bir laboratuvarla deney tekrarı yapılır. Bu anlaşma için masraflar ilk başta müşteri tarafından ödenir.
5. Tarafsız laboratuvarın verdiği deney sonuçları müşteri ile birlikte değerlendirilir.
6. Sonuçlar, Çevre Analizleri Laboratuvarının sonuçları ile uyumlu ise şikayet sonlandırılır. Sonuçlar Çevre Analizleri Laboratuvarının sonuçlarından farklı ve müşteri şikayetinin haklılığını destekleyici ise müşteriye tekrarlama ölçümleri ücretsiz olarak yapılır. Tarafsız laboratuvarın deney ücreti müşteriye geri ödenir. Şikayet sahibine Müşteri Şikayet Fr ile bilgilendirme yapılır, düzeltilmiş revize deney raporu gönderilir.
7. Şikayetin laboratuvarımıza kabulünden sonuçlanıncaya kadar olan süreci, Şikayet Değerlendirme ve Takip Fr ile kayıt altına alınır. Şikayet kabulünden itibaren 4 hafta içinde çözümlenmesi ve müşteriye cevap verilmesi hedeflenir.