LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSESİ

BORUSAN BORU

MÜŞTERİ

Müşterinin Şikayet/ İtirazları internet aracılığı ile veya telefonla gelen şikayetler YSS ye bulunan mail adresine yazılı olarak veya sözlü olarak alınır.

YSS tarafından şikayet/itiraz/öneri formu doldurularak veya şikayet sahibine doldurtur.

İtiraz

Şikayet

Şikayet laboratuvarla mı ilgili?

Hayır

Evet

Firmanın şikayeti /itirazı, şikayeti alan personel tarafından YSS'ye yönlendirilir.

YSS Müşteriye bilgi verir. Şikayetin laboratuvar faaliyetleriyle alakalı olmadığı için ele alınmadığı belirtilir.

LKY tarafından Şikayet Komitesi kurulur. Komite toplanarak yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Şikayetin/ itirazın laboratuvarımız ile ilgili olduğu bilgisi müşteriye bilgi verilir.

Deney tekrarı gerekli mi?

Hayır

Evet

Yapılacak faaliyet ile alakalı müşteriye bilgi verilir. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçeyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Alınan kararlar doğrultusunda uygulanacak faaliyetler başlatılır. Gerekli ise "Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlem yapılır

Deney tekrarı yapılır. Testi ilk yapan personel görevlendirilmez.

Deney tekrarı yapılacağı ve revize test raporu yayınlanacağı konusunda müşteri bilgilendirilir.

Tekrar edilen deney sonuçları YSS iletilir. Deney sonuçlarında farklılık var ise "Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü" ve "Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü"ne göre işlem yapılır. Düzeltici faaliyet açılır.

Tekrar deneyinin sonuçları müşteriye iletilir.

"Laboratuvar Uygunsuzluk Formu" na açılan "Düzeltici Faaliyet" numarası yazılarak "Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü" ndeki işlemler uygulanır.

Müşteri bilgilendirilir.

Komisyon tarafından yapılan faaliyetler kontrol edilir ve uygunluğu doğrulanır.

Müşteriye şikayet/itiraz sonuçları konusunda bilgi verilir.