

*Müşteri, şikayetlerini ve itirazlarını firmamıza “ Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu ”nu web sitesinden ve firmamızdan temin ederek iletebilir. Bunun yanında müşterilerden gelen şikayet ve itirazlar sözlü, yazılı, telefon veya faks yoluyla Firmamız etkilileri tarafından alınır*

*Şikayet Müşteri Şikayet Takip formuna işlenir. Şikayet Kalite Birimine iletilir.*

*Şikayet giderimi ile ilgili olarak Düzeltici Faaliyet başlatılır. Müşteriye yazılı bilgi verilir.*

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

*Şikayet sürecinin giderilmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek amacıyla Şikayet Formunun bir kopyası müşteriye gönderilir. Müşteri, şikayet ve şikayetin giderilme süreci ile ilgili görüşlerini aynı form üzerine belirtir ve müşteri şikayetinin giderilmesi hakkında geri dönüş sağlanmış olur. Şikayetin kapandığına dair müşteriden onay istenir*

*Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içerisinde derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikâyetin tekrarı önlenir.*