

ŞEMA	İŞLEM TANIMI	KAYNAK	SORUMLU	HAZIRLANACAK DOKÜMAN/KAYIT
<pre>graph TD; D1{1} -- Hayır --&gt; S9[9]; D1 -- Evet --&gt; S2[2]; S2 --&gt; S3[3]; S3 --&gt; D4{4}; D4 -- Evet --&gt; S9; D4 -- Hayır --&gt; S5{5}; S5 -- Evet --&gt; S9; S5 -- Hayır --&gt; S6[6]; S6 --&gt; S7[7]; S7 --&gt; S8[8]; S8 --&gt; S9;</pre>	<p><b>Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</b></p>			
	<p><b>Bilgilerin Toplanması</b></p> <p>TKM Kal Lab. bir şikâyet aldığıında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.</p>			
	<p><b>Şikayetlerin Kabul Edilmesi</b></p> <p>Mümkün olan her durumda, TKM Kalib. Lab. şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır</p>			
	<p><b>Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri</b></p> <p>Müşteri ile iletişim, sertifikaların müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti lab'a gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY'ne yönlendirilir. KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.</p>			
	<p><b>Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler</b></p> <p>Bu şekilde gelen şikâyetler Teknik Müdür ve KY tarafından ele alınır.</p>			
	<p><b>Kalibrasyon Kalitesi ile ilgili gelen Müşteri Şikâyetleri</b></p> <p>TKM Lab'ında kal. sonuçlarını gösteren sertifikalara itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY ve/veya diğer personel tarafından alınan Şikâyet KY'ne iletilir. YA şikâyeti KYS programı altında Müşteri İlişkileri</p>			
	<p><b>Toplantı Yapılır</b></p> <p>KY, Lab. Sor. ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, Şikâyetin lab'ta ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin değerlendirilmesine dair kararın alınması ile ilgili</p>			
	<p><b>Kallite İle İlgili Konular</b></p> <p>Laboratuvar Sorumlusu tarafından gözden geçirilir.</p>			
	<p><b>Laboratuvar İle İlgili Konular</b></p> <p>Kalite Yöneticisi tarafından gözden geçirilir.</p>			

ŞEMA	İŞLEM TANIMI	KAYNAK	SORUMLU	HAZIRLANACAK DOKÜMAN/KAYIT	
	<b>Değerlendirme Sonucu</b> kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak mail yolu ile bildirilir.				
	<b>Tekrar Kalibrasyon Yapılacaksa</b> Müş. Hiz. Prosedürü (PR.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Lab. Sorumlusu (İhtiyaç duyulması halinde KY ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Kalibrasyon yapılacak std.				
	<b>Kalibrasyon Tekrarı Esnasında Herhangi Bir Anlaşmazlık Çıkması Halinde,</b> Konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse,				
	<b>Yapılan Kalibrasyon Sonucuna İtiraz Edilmediğinde</b> Verilen karar Laboratuvar Sorumlusu tarafından Kalite Cini programına kayıt edilir.				
	<b>Yapılan Kalibrasyon Sonucuna İtiraz Edildiğinde</b> Müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir lab'a (Tercihen UME) kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Kal. ücreti haksız tarafça karşılanır.				
	<b>Yapılan tekrar kalibrasyon sonuçların farklı çıkması durumunda</b> Aynı kal. uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06) ve Lab Kalite Kontrol Prosedürü (PR.16)'ne göre işlemler uygulanır.				
	<b>Bilgilendirme</b> İletişim, Sert, ulaşmaması gibi konular KY tarafından izah edilir. Lab. Faaliyetlerini kapsamadığı bildirilir. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak mail ile bilgi verilir. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maks. 15 gündür.			Yönetici Asistanı	