

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SÜRECİ

Sorumlu	Faaliyet Adımı	Açıklama
İlgili Taraf	Şikayet / İstek Bildir	Şikayetler yazılı olarak Hilkar Test Laboratuvarına iletilecektir. mail: <a href="mailto:hilkar@hilkar.com">hilkar@hilkar.com</a>
Kalite Güvence Müdürü	Şikayet İstek Değerlendir Uygun Mu? EVET → Bilgilendir HAYIR →	Gerekir ise ek bilgiler istenerek şikâyetin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı olup olmadığı değerlendirilir.
Kalite Güvence Müdürü	Düzeltilici Faaliyeti Başlat İlgili Personeli Görevlendir	"PR02.06 Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü" uygulanır. Şikayette konu olan faaliyette yer almayan personel değerlendirilir.
Görevli Personel	Şikayetin Sebebinin Analiz Et	Şikayete neden olan unsur belirlenir.
Kalite Güvence Müdürü	Çalışmayı değerlendir, uygunsuzluk durumu hakkında şikayeti bildireni bilgilendir	Bir uygunsuzluk tespiti yok ise şikayeti bildirenle durum değerlendirilerek karar verilir. Sorun tespit edildi ise düzeltme ve düzeltilici faaliyetleri yapılır.
Görevli Personel	Sorunun çözümü için düzeltme ve gerekli düzeltilici faaliyeti belirle	"PR02.06 Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü" uygulanır.
Kalite Güvence Müdürü	Düzeltilme ve düzeltilici faaliyet hakkında karar ver, şikayeti bildireni bilgilendir	"PR02.06 Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü" uygulanır.
Kalite Güvence Müdürü	Düzeltilme ve düzeltilici faaliyetleri uygulanmasını sağla Sonuçları ilgili taraf ile paylaş	"PR02.06 Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü" uygulanır.
Kalite Güvence Müdürü	Müşteriden geri dönüş al Uygun Mu? EVET → Bitiş HAYIR → Yenile	Müşteriden gelen cevap olumlu ise "FRM.14 Düzeltilici Faaliyet Formu" na kaydedilir. Aksi durumda çalışma yenilenir.