

**ŞİKAYET PROSESİ**

**ŞİKÂYETİN ALINMASI**  
www.borlab.com.tr  
Tel : 0312 394 39 41  
Faks: 0312 394 29 58  
mail: kalite@borlab.com.tr  
Yüz yüze görüşme

ŞİKÂYETİN ALINDIĞINA DAİR HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAF KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN BİLGİLENDİRİLİR  
(ŞİKAYET TARİHİNDEN SONRA EN GEÇ 15 GÜN İÇERİSİNDE)

KALİTE YÖNETİCİSİ ŞİKÂYETİN LABORATUVAR FAALİYETLERİMİZLE İLGİLİ OLDUĞUNA DAİR ÖN DEĞERLENDİRME YAPAR.

ŞİKÂYET  
KABUL  
EDİLEBİLİR Mİ?

HAYIR

ŞİKÂYETİN LABORATUVAR FAALİYETLERİMİZLE İLGİLİ OLMADIĞI  
KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAF  
GEREKÇESİ İLE BİLDİRİLİR .  
(ŞİKAYET TARİHİNDEN SONRA EN GEÇ 15 GÜN İÇERİSİNDE)

EVET

ŞİKÂYET, BF-04.01 ŞİKÂYET İTİRAZ ÖNERİ FORMUNA KAYDEDİLİR.

KALİTE YÖNETİCİSİ ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME KOMİTESİNİ TOPLAR KOMİTE TARAFINDAN ŞİKAYET DEĞERLENDİRİLİR.

DÜZELTİCİ  
FAALİYET  
GEREKLİ Mİ?

EVET

BF-06.01-UYGUNSUZLUK DÜZELTME-DÜZELTİCİ  
FAALİYET TALEP VE TAKİP FORMU

HAYIR

BF-04.01 ŞİKÂYET İTİRAZ ÖNERİ FORMUNDA İLGİLİ  
YER İŞARETLENEREK KAYDEDİLİR . KALİTE  
YÖNETİCİSİ TARAFINDAN FORM HER TÜRLÜ İLGİLİ  
TARAFI İLETİLİR.  
(TÜM SÜREÇ EN GEÇ 1 AY İÇERİSİNDE TAMAMLANIR.)

DÜZELTİCİ FAALİYET SONUCU HER TÜRLÜ İLGİLİ  
TARAFI KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN YAZILI  
OLARAK İLETİLİR.  
(TÜM SÜREÇ EN GEÇ 1 AY İÇERİSİNDE  
TAMAMLANIR.)

## İTİRAZ PROSESİ

## İTİRAZIN ALINMASI

[www.borlab.com.tr](http://www.borlab.com.tr)

Tel : 0312 394 39 41

Faks: 0312 394 29 58

Yüz yüze görüşme

mail: kalite@borlab.com.tr

Not: İtiraz süresi raporlama tarihinden itibaren 30 gündür

İTİRAZIN ALINDIĞINA DAİR MÜŞTERİ KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN BİLGİLENDİRİLİR  
(İTİRAZ TARİHİNDEN SONRA EN GEÇ 15 GÜN İÇERİSİNDE)

İTİRAZ BF-04.01 ŞİKÂYET İTİRAZ ÖNERİ FORMUNA KAYDEDİLİR

KALİTE YÖNETİCİSİ ŞİKÂYET VE İTİRAZ  
DEĞERLENDİRME KOMİTESİNİ TOPLAR  
KOMİTE TARAFINDAN İTİRAZ  
DEĞERLENDİRİLİRDENEY TEKRARI  
GEREKİYOR MU?

HAYIR

KALİTE YÖNETİCİSİ MÜŞTERİYİ  
YAZILI VEYA SÖZLÜ OLARAK  
BİLGİLENDİRİR.

EVET

ÖLÇÜM SONUCU LABORATUVAR  
SORUMLUSU TARAFINDAN MÜŞTERİYE  
YAZILI VEYA SÖZLÜ OLARAK  
BİLDİRİLİR.MÜŞTERİ LABORATUVAR SORUMLUSU  
TARAFINDAN YAZILI VEYA SÖZLÜ  
OLARAK BİLGİLENDİRİLİR.  
ŞİKÂYET VE İTİRAZ KOMİTESİ  
GÖZETİMİNDE İSTİYORSA  
MÜŞTERİNİNDE KATILIMIYLA ELİMİZDE  
BULUNAN NUMUNEDEN DENEY  
TEKRARLANIR.ÖLÇÜM SONUÇLARINDA FARKLILIK  
VARSA KALİTE YÖNETİCİSİ  
TARAFINDAN BP-06-UYGUN OLMAYAN  
İŞ VE DÜZELTME/DÜZELTİCİ FAALİYET  
PROSEDÜRÜNE GÖRE DÜZELTİCİ  
FAALİYET BAŞLATILIR VE ÜST  
YÖNETİM BİLGİLENDİRİLİR.BF-06.01-UYGUNSUZLUK DÜZELTME-  
DÜZELTİCİ FAALİYET TALEP VE TAKİP  
FORMUDÜZELTİCİ  
FAALİYET  
GEREKLİ Mİ?

EVET

HAYIR

BF-04.01 ŞİKÂYET İTİRAZ ÖNERİ FORMUNDA İLGİLİ  
YER İŞARETLENEREK KAYDEDİLİR . KALİTE  
YÖNETİCİSİ TARAFINDAN FORM MÜŞTERİYE İLETİLİR.  
(TÜM SÜREÇ EN GEÇ 1 AY İÇERİSİNDE TAMAMLANIR.)DÜZELTİCİ FAALİYET SONUCU MÜŞTERİYE  
KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN YAZILI  
OLARAK İLETİLİR  
(TÜM SÜREÇ EN GEÇ 1 AY İÇERİSİNDE  
TAMAMLANIR.)