NOVAGENIX
BİYOANALİTİK İLAÇ AR-GE MERKEZİ
BIOANALYTICAL DRUG R&D CENTRE

Yüz yüze görüşmeler, telefon, faks, e-mail yolu ile şikayet alınır.

İlgili departmanlar "Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Müşteri Şikayetlerinin Ele Alınması Prosedürü (PRO-04)" doğrultusunda şikayeti ele alır.

İncelenen şikâyet konusu "haksız" olarak değerlendirilirse gerekçeleriyle birlikte müşteriye red bildirimi yapılır.

İncelenen şikâyet konusu "haklı" şikayetse, "Müşteri Şikâyet/Talep Değerlendirme Formu (F-QA-24)"na Kalite Güvence Departmanı tarafından kayıt yapılır.

Şikayetin kabul edildiğine dair müşteriye bildirim yapılır.

Şikayete konu olan departmandan bağımsız personel tarafından alınacak aksiyonlar kararlaştırılır.

Kararlaştırılan aksiyonlar için düzeltici faaliyet gerekli mi?

Evet

"Sapma ve Düzeltici Faaliyet Formu (F-QA-22)" ile kayıt açılır.

Hayır

Kararlaştırılan aksiyonların müşteriye bildirilir.

Aksiyonlar tamamlanınca bağımsız departmanlar tarafından gözden geçirilir.

Şikayet kapatılır.

Şikayetin kapatıldığına dair müşteri bilgilendirilir.