MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ

MÜŞTERİYE SÖZLÜ VEYA YAZILI BİLGİ AKTARILIR

HATA KURUMUMUZDAN MI KAYNAKLANIYOR?

**HAYIR**

MÜŞTERİYE BİLGİ VERİLEREK ŞİKÂYET İŞLEME ALINIR.

SÖZLÜ VEYA YAZILI MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ SORUMLU PERSONEL TARAFINDAN ŞİKÂYET TALEP FORMUNA KAYDEDİLMEK SÜRETİYLE ALINMAKTADIR.

SÖZLÜ VEYA YAZILI ŞİKÂYETLER **Şikâyet Talep Formuna** İŞLENİR.

  **EVET**

**Şikâyet Talep Formu** İNCELENMESİ İÇİN SORUMLU PERSONELLERE İLETİLİR.

ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI ŞİKAYET KONUSUNDAN BAĞIMSIZ KİŞİLER TARAFINDAN YÜRÜTÜLÜR.

SORUMLU PERSONEL, ŞİKAYETİN İNCELENMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI AŞAMASINDA LÜZUMU HALİNDE LABORATUVAR MÜDÜRÜ İLE BİR ARAYA GELİR.

ŞİKÂYETLERİN, İNCELEMELERİN VE LABORATUVAR TARAFINDAN FAALİYETLER **Şikâyet Talep Forumu’na** İŞLENİR.

KALİTE YÖNETİCİSİ, GEREKLİ DURUMLARDA **Düzeltici Faaliyet**

**Prosedürüne** GÖRE DÜZELTİCİ FAALİYET YÜRÜTÜR VE ETKİNLİĞİNİ İZLER.

ŞİKÂYETİN NETİCESİNDE UYGUN OLMAYAN DENEY İŞİ KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN İŞİN DURDURULMASI, TEKRARLANMASI GEREKİRSE **Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü** UYGULANIR.

ŞİKÂYET SONUCU MÜŞTERİYE YAZILI VEYA SÖZLÜ OLARAK BİLDİRİLİR.

**Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**