

ŞİKAYET PROSESİ

Şikayetin alınması ve kayıt altına alınması (TÜM PERSONEL) KGM ye iletilmesi

Şikayetin KGM tarafından ön değerlendirmesi ve şikayetin tanımlanması yapılır

Şikayetin LM ne iletilmesi

Müşteri bilgilendirilir (yazılı veya sözlü)

Şikâyetlerin Geçerli Kılınması Ve İncelenmesi

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili mi?

EVET

HAYIR

şikayet kabul edilir Uygun olmayan iş (TPR-11 prosedürü uygulanır)

Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmadığı müşteriye

İş durdurma (LM)

Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

Düzeltici faaliyet başlatılır

EVET

HAYIR

Yapılacak faaliyet ve sorumlular belirlenir

Sorunun giderildiği takip edilir (KGM)

HAYIR

Şikayetin sonuçlandırılması sorun giderildi mi?

EVET

İş başlatma (LM)

Müşteri bilgilendirilir (yazılı veya sözlü olarak)

Tüm kayıtlar KGM tarafından muhafaza edilir.

Şikayet kapatılır. KGM

