



ŞİKAYET PROSESİ

MÜŞTERİ TARAFINDAN ŞİKAYETİN İLETİLMESİ
(Telefon, faks, e-mail, web sitesi, anketler,...vb.)

Ulaşan şikayetin kayıt altına alınması

RD.F49 Müşteri Şikayetleri Formu

Şikayetin RD.F49 Müşteri Şikayetleri Formu ile Laboratuvar Teknik Müdürü veya Yönetim Temsilcisine Bildirilmesi

Şikayetin kayıt altına alındığının yazılı/sözlü olarak bildirilmesi
(Telefon, faks, e-mail)

DEĞERLENDİRME VE ÖNCELİKLENDİRME
Şikayetin Laboratuvar hizmeti ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Konu ve önem derecesine göre değerlendirme yapılarak RD.F49 Müşteri Şikayetleri Formu'nda kayıt altına alınır.

RD.F49 Müşteri Şikayetleri Formu

Laboratuvar ile ilgili haklı şikâyet mi?

Hayır

Şikâyet içeriğinin laboratuvarımız ile ilgili olmadığı bilgisi müşteriye verilir.
(Telefon, faks, e-mail)

Evet

Şikâyet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyetin Belirlenmesi

DÖF gerekli mi?

Hayır

İnceleme sonucu şikayetin çözüme ulaştırılması ve müşterinin bilgilendirilmesi
(Telefon, faks, e-mail)

Düzeltilici Faaliyetin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi

RD.F07 Uygunsuzluk ve Düzeltme-Düzeltilici Faaliyet Formu

Faaliyet Sonucu Müşterinin Bilgilendirilmesi

Müşteri Onayı

Evet

Hayır

ŞİKAYET KAPANIR

Müşteri ile mutabakat sağlanamadığı takdirde şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz ve şikâyet ekibi tarafından değerlendirilir

Karar
Müşteri yazılı/sözlü olarak bilgilendirilir

Müşteri Onayı

Evet

Hayır

ŞİKAYET KAPANIR