



SORUMLULAR	İŞİN ADI ŞİKAYET FAALİYETLERİ	TOPLAM SÜRE 15 Gün
------------	----------------------------------	-----------------------

İş Süreçleri

Süreler

Başlangıç

Laboratuvar Sorumlusu

Müşterilerden gelen şikayetlerin kabulü/kaydı alınır.
(Şikayetler laboratuvara mail, telefon veya web sitesi üzerinden ulaştırılabilir)

1 gün

Şikayetler iki aşamada ele alınır

1 gün

Koordinatör ve Kalite Sorumlusu

Laboratuvarın faaliyetleriyle ilgili olan şikayetler

Laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili olmayan şikayetler

1 gün

Koordinatör

Şikayet başvurusunun yapıldığı hafta itibariyle ele alınır
Şikâyetin inceleme gerekliliği değerlendirilir ve sorumlu kişinin görüşü alınır.

Müşteri ilgili birime yönlendirilir.

1 gün

Koordinatör, Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Sorumlusu

Şikâyetlerin nedenlerini ortaya çıkartmak, şikâyetle ilgilenme yöntemlerini belirlemek ve çözmek için faaliyetler geliştirilir.

2 gün

Koordinatör, Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Sorumlusu

Çözüm için izlenecek yol ile ilgili müşteriye yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir ve süreç izlenerek kayıt altına alınır.

2 gün

Koordinatör, Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Sorumlusu

Laboratuvar tarafından teknik değerlendirmeler yapılır.

1 gün

Koordinatör, Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Sorumlusu, Laboratuvar Şefi ve Tekniker

Sonuçlarının doğruluğu belirlenmiş ise

Müşteri haklı bulunmuş ise test ve/veya analiz ücreti istenmeksizin tekrar edilir

4 gün

Laboratuvar Sorumlusu

Müşteriye şikâyeti konusunda bilgilendirme yapılır

Düzeltilici Faaliyet uygulanarak iyileştirme işlemleri başlatılır.

1 gün

Bitiş