



# DOĞALTAŞ ANALİZ LABORATUVARI (DAL)

KODU

11

İŞİN ADI

MÜŞTERİ ŞİKAYELERİ

TOPLAM SÜRE

15 GÜN

Sorumlular

İş Süreçleri

Süreler

Başlangıç

Müşteri İletişim 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

Müdür  
Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

Laboratuvarın faaliyetleriyle ilgili olan şikayetler

Laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili olmayan şikayetler

1 Gün

Cihaz firma tarafından bakım onarımı yapıp kalibrasyon sonrası teslim edilmelidir

Müdür  
Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

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

1 Gün

Müdür  
Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

Şikayetlerin nedenlerini ortaya çıkartmak, şikayete ilgilenme yöntemlerini belirlemek ve çözmek için faaliyetler geliştirilir.

2 Gün

Müdür  
Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

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

2 Gün

Müdür  
Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

Laboratuvar tarafından teknik değerlendirmeler yapılır

1 Gün

Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu

Sonuçlarının doğruluğu belirlenmiş ise

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

4 Gün

Düzeltilici Faaliyet uygulanarak iyileştirme işlemleri başlatılır.

2 Gün

Müdür Yardımcısı  
Kalite Sorumlusu  
Müşteri İletişim Sorumlusu

Müşteriye şikâyeti konusunda bilgilendirme yapılır

Bitiş