

Sorumlu	Şikâyet Takip Süreci	Doküman
Tüm Personel	<p>Şikayeti Al, KY ve/veya LM'ye bildir</p>	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu
KY / Kalite Yöneticisi, LM /Lab. Müdür	<p>Şikayeti incele Kaydet</p> <p>Şikayetin konusu Lab. Hizmeti ile mi ilgili?</p> <p>Müşteri bilgilendirilir</p> <p>Şikayeti kaydet</p> <p>Ön İnceleme Yap</p>	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu FS-7.9-03 Müşteri Şikâyet Takip Formu PS-8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü FS-8.7-01 Düzeltici Faaliyet Formu FS-8.7-02 Düzeltici Faaliyet Takip Formu
LM, KY, DP/Deney Personeli Ve/veya 3. Taraf olan	<p>Önemli Şikayet</p> <p>hatalı ölçüm vb) mi?</p> <p>Hayır</p> <p>1 hafta içinde toplantı - görüş.</p> <p>Evet</p>	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu PS-8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
İlgililer LM, KY, DP (Gerekirse GM) 3. Taraf	<p>4 Saat İçinde Toplantı / Görüşme Yap</p> <p>Faaliyete Dahil İlgilileri Topla-Görüş</p> <p>Şikayeti Kaydet</p> <p>Düzeltilmeyi yap / DF Planını Belirle</p>	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-03 Şikâyet Takip Formu
Bilgilendirme LM, KY veya 3 Taraf olan	<p>Şikayet sahibiyle görüş, mutabık kal</p> <p>Düzeltilici Faaliyetleri Yap</p> <p>Şikayet sahibini bilgilendir</p> <p>Düzeltilici Faaliyet etkinliğini değerlendir</p> <p>Düzeltilici faaliyeti sonlandır veya yenile</p>	PS-8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü FS-8.7-01 Düzeltici Faaliyet Formu & PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü FS-7.10-01 Uygun Olmayan İş Formu FS-7.10-02 Uygun Olmayan İş Takip Formu

Hazırlayan / KYS Onayı

Zeynep Tüysüz / Kalite Yöneticisi

Yürürlük Onayı

Suphi Katırcı / Laboratuvar Müdürü