ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ SÜREÇ ŞEMASI

Müşteri Şikayetlerinin Yazılı, Sözlü vb. Yollar ile Alınması

▼

Şikayetin Kayıt Altına Alınması ve Laboratuvar Müdürüne Bildirilmesi

▼

Şikayetin Değerlendirilmesi

▼

Şikayet, Laboratuvar Faaliyetleri ile İlgili mi?

► (Hayır) Şikayetin, Laboratuvar ile İlgili Olmadığının Müşteriye İletilmesi

▼ (Evet)

Şikayetlerin İncelenmesi, Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılmasının, Şikayet Konusundan Bağımsız Kişiler Tarfından Yürütülmesi

▼

Şikayetlerin, İncelemeleri ve Laboratuvar Faaliyetlerinin Tamamının Müşteri Şikayet Formuna İşlenmesi

▼

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne Göre Değerlendirme ve Düzeltici Faaliyet Kaydı Alınması

▼

İş Durdurma Gerekli mi?

► ► ► ► ► (Hayır)

▼ (Evet)

Durdurma

▼

Yapılacak Düzeltici Faaliyetin Belirlenmesi

▼

Sorun Giderildi mi?

► (Hayır) İşin Tekrar Başlatılması

▼ (Evet)

Müşterinin Yazılı Olarak Bilgilendirilmesi