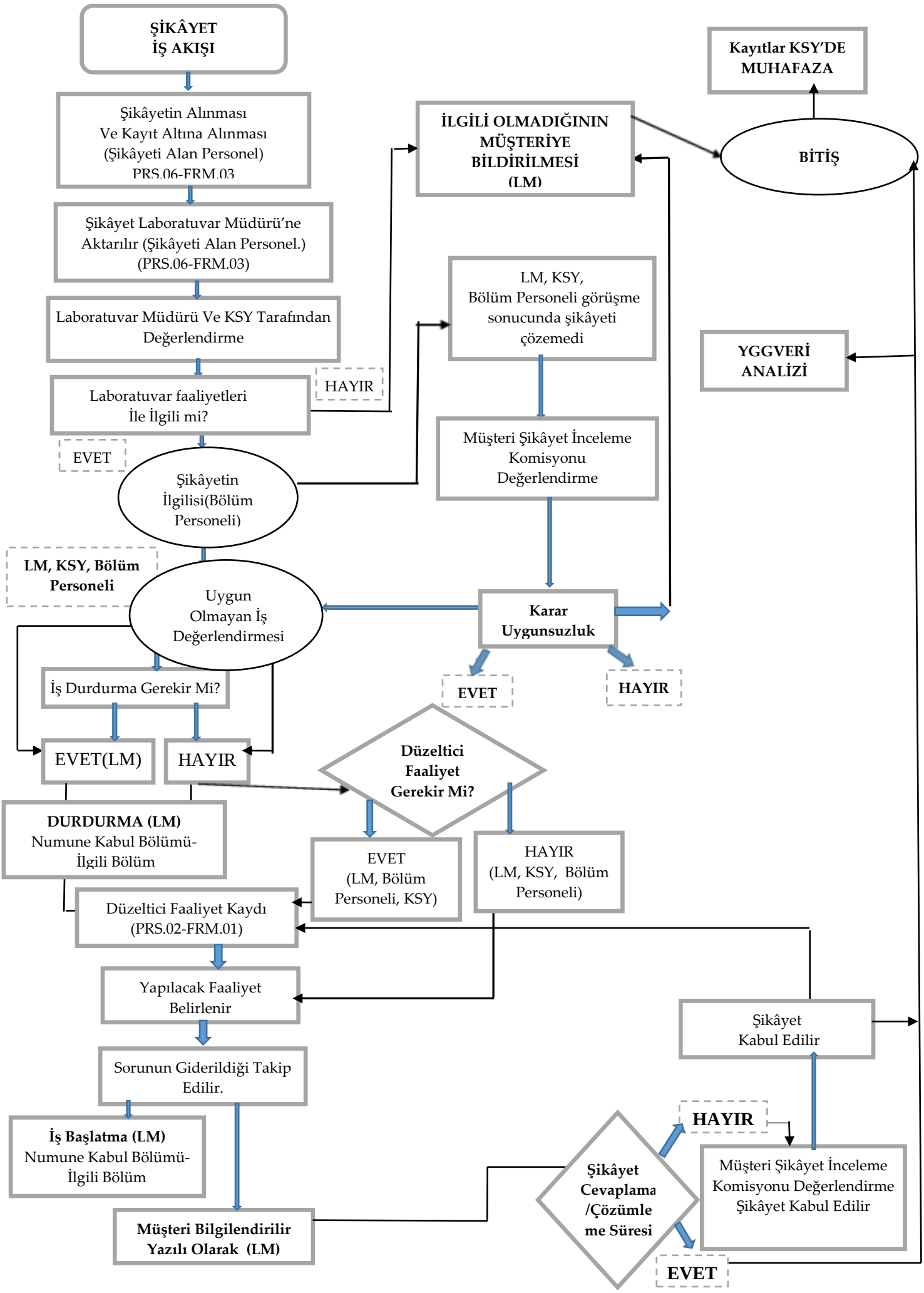
ŞİKÂYET
İŞ AKIŞI
Şikâyetin Alınması
Ve Kayıt Altına Alınması
(Şikâyeti Alan Personel)
PRS.06-FRM.03
Şikâyet Laboratuvar Müdürü'ne
Aktarılır (Şikâyeti Alan Personel.)
(PRS.06-FRM.03)
Laboratuvar Müdürü Ve KSY Tarafından
Değerlendirme
Laboratuvar faaliyetleri
İle İlgili mi?
HAYIR
EVET
Şikâyetin
İlgilisi(Bölüm
Personeli)
İLGİLİ OLMADIĞININ
MÜŞTERİYE
BİLDİRİLMESİ
(LM)
Kayıtlar KSY'DE
MUHAFAZA
BİTİŞ
LM, KSY,
Bölüm Personeli görüşme
sonucunda şikâyeti
çözemedi
YGGVERİ
ANALİZİ
Müşteri Şikâyet İnceleme
Komisyonu
Değerlendirme
LM, KSY, Bölüm
Personeli
Uygun
Olmayan İş
Değerlendirmesi
Karar
Uygunsuzluk
EVET
HAYIR
İş Durdurma Gerekir Mi?
EVET(LM)
HAYIR
Düzeltici
Faaliyet
Gerekir Mi?
DURDURMA (LM)
Numune Kabul Bölümü-
İlgili Bölüm
EVET
(LM, Bölüm
Personeli, KSY)
HAYIR
(LM, KSY, Bölüm
Personeli)
Düzeltici Faaliyet Kaydı
(PRS.02-FRM.01)
Yapılacak Faaliyet
Belirlenir
Sorunun Giderildiği Takip
Edilir.
İş Başlatma (LM)
Numune Kabul Bölümü-
İlgili Bölüm
Müşteri Bilgilendirilir
Yazılı Olarak (LM)
Şikâyet
Kabul Edilir
HAYIR
Şikâyet
Cevaplama
/Çözümle
me Süresi
Müşteri Şikâyet İnceleme
Komisyonu Değerlendirme
Şikâyet Kabul Edilir
EVET