

SÜREÇ GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU
<p>Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıştır. LTS.F.029</p>	<p><b>GERİ BESLEME ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ</b></p> <p>Anketin yayınlanması ve müşterilere yapılması</p> <p>↓</p> <p>Geri beslemelerin alınması</p> <p>↓</p> <p>Saklanması</p> <p>↓</p> <p>Deneyim toplantılarında görüşme</p> <p>↓</p> <p>YGG girdisi</p>	<p>LTS.F.013 LTS.F.029 LTS.F.030 LTS.F.069 LTS.F.052 LTS.F.072 WEB MAIL TEL FAX RESMİ BİLGİLENDİRME</p>	<p>TÜM PERSONEL LABORATUVAR MÜDÜRÜ KYBS GENEL MÜDÜR</p>
	<p><b>ŞİKAYETLERİN/İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ</b></p>		
	<p><b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİNİN ALINMASI(sözlü/yazılı/form)</b></p> <p>↓</p> <p>Şikayet Bildirim formuna kayıt</p> <p>↓</p> <p>Şikayetin Laboratuvar Müdürüne iletilmesi</p> <p>↓</p> <p>Şikayet boyutuna göre inceleme</p> <p>↓</p> <p>kayıt</p> <p>↓</p> <p>DEĞERLENDİRME</p> <p>↓</p> <p>Haklı</p> <p>↓</p> <p>Haksız</p>		

<p>Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıştır. LTS.F.029</p>	<p style="text-align: center;">↓ <b>Düzeltilici Faaliyet</b> ↓ <b>Resmi Geri Bildirim</b></p> <p style="text-align: center;">↓ <b>Resmi Geri Bildirim</b></p>	<p style="text-align: center;">↓ <b>Resmi Geri Bildirim</b></p>		
	<b>MÜŞTERİ İTİRAZININ ALINMASI</b>			
	↓ <b>Şikayet Bildirim formuna kayıt</b> ↓ <b>Şikayetin Laboratuvar Müdürüne iletilmesi</b> ↓ <b>İtiraz boyutuna göre inceleme</b>			
	↓ <b>Analiz İtirazı(Azami 15 gün)</b> ↓ <b>Kayıtların İncelenmesi</b> ↓ <b>Analizin Tekrar Edilmesi ve diğer Yetkili Lab. da Analizi</b> ↓ <b>Rapor Karşılaştırması</b> ↓ <b>Müşteriye İlerleyiş ile ilgili Bilgi Gönderimi</b> ↓ <b>Faaliyet Takip formuna kayıt</b>			
	<b>DEĞERLENDİRME</b>			
	↓ <b>HAKLI</b> ↓ <b>Düzeltilici Faaliyet açıklamalarının yapılması</b>	↓ <b>HAKSIZ</b> ↓ <b>Gerekli</b>		
			<p>LTS.F.013 LTS.F.029 LTS.F.030 LTS.F.069 LTS.F.052 LTS.F.072 WEB MAIL TEL FAX RESMİ BİLGİLENDİRME</p>	<p>TÜM PERSONEL LABORATUVAR MÜDÜRÜ KYBS GENEL MÜDÜR</p>

Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıştır. LTS.F.029	<b>Kök-neden Araştırması Risk Değerlendirmesi bildirim</b>	<b>Resmi geri</b>	LTS.F.013 LTS.F.029 LTS.F.030 LTS.F.069 LTS.F.052 LTS.F.072 WEB MAIL TEL FAX RESMİ BİLGİLENDİR ME	TÜM PERSONEL LABORATUVAR MÜDÜRÜ KYBS GENEL MÜDÜR
	<b>Resmi geri bildirim Anlaşmazlığın Devamı</b>	<b>Yetkili</b>		
	<b>Merci</b>			
	<b>DİĞER MÜŞTERİ SONUÇLARIYLA İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI</b>			
	<b>Geriye dönük sorgulama</b>			
	<b>İlişkili</b>	<b>İlişkisiz</b>		
	<b>Müşteriye Bildirim</b>			
	<b>Düzeltilici faaliyet</b>			
	<b>Kök-neden Araştırması</b>			
	<b>Risk Değerlendirmesi</b>			
	<b>Hizmetin Tekrarlanması</b>			

Proses Sahibi: Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Gözden Geçirme Periyodu: YGG	<b>Kaynaklar: Personel, Metot, Analiz Süresi, Tarafsızlık, Gizlilik, Sonuçların Güvenilirliği, Müşteri ile İletişim, Ücretler</b>
---	------------------------------	---

Güncelleyen :	Son Güncelleme Tarihi : 20.10.2018	<b>Onay:</b>
---------------	------------------------------------	--------------