

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

 İçerik No : 03
 İçerik Değişiklik Tarihi: 05.12.2024

SORUMLU	İŞ AKIŞI	KAYIT/DOKÜMAN
TÜM PERSONEL	MÜŞTERİDEN ŞİKAYET/İTİRAZ BİLDİRİMİNİN ALINMASI VE KAYDEDİLMESİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu
KALİTE SİSTEM BİRİM YÖNETİCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	EVET MÜŞTERİYE GERİ BİLDİRİM (yazılı) HAYIR MÜŞTERİYE GERİ BİLDİRİM (yazılı) ÖN DEĞERLENDİRME ŞİKAYET/İTİRAZIN HAKLILIĞI TEYİT EDİLDİ Mİ?	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu Yazılı Bildirim Kaydı (e-posta, fax vb.)
DEĞERLENDİRME EKİBİ	KÖK NEDEN ANALİZİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu
DEĞERLENDİRME EKİBİ	EVET DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET FORMU AÇILACAK MI? HAYIR DÜZELTME YAPILACAK MI?	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.PRD.24533 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu KYS.FRM.21496 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu
AKSIYON SORUMLULARI KALİTE SİSTEM BİRİM YÖNETİCİSİ	DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLERİNİN TAMAMLANMASI SONUÇLANDIRMA, VERİLEN KARARIN KAYDEDİLMESİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.PRD.24533 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu KYS.FRM.21496 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu
KALİTE SİSTEM BİRİM YÖNETİCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	MÜŞTERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü Yazılı Bildirim Kaydı (e-posta, fax vb.)
KALİTE SİSTEM BİRİM YÖNETİCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	KAPANIŞ ONAYI	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet ve İtiraz Formu

Doküman No KYS.ISA.31807	ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 23.02.2021						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Excel	Sayfa 1/1	Revizyon Kodu REV01	Revizyon Tarihi 16.08.2022	Revizyon Gerçekleştiren Aslı GÜLSOY	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN