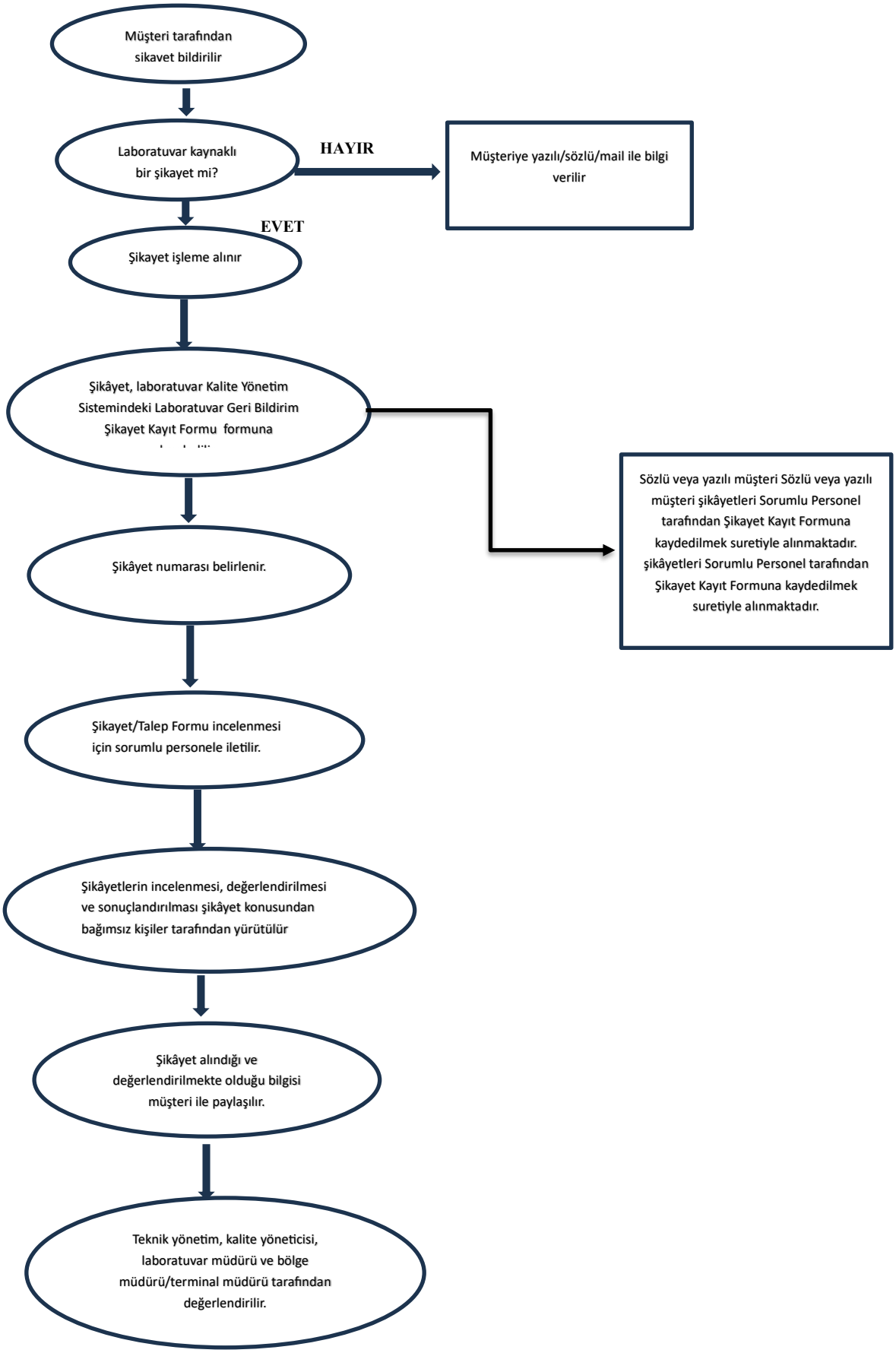
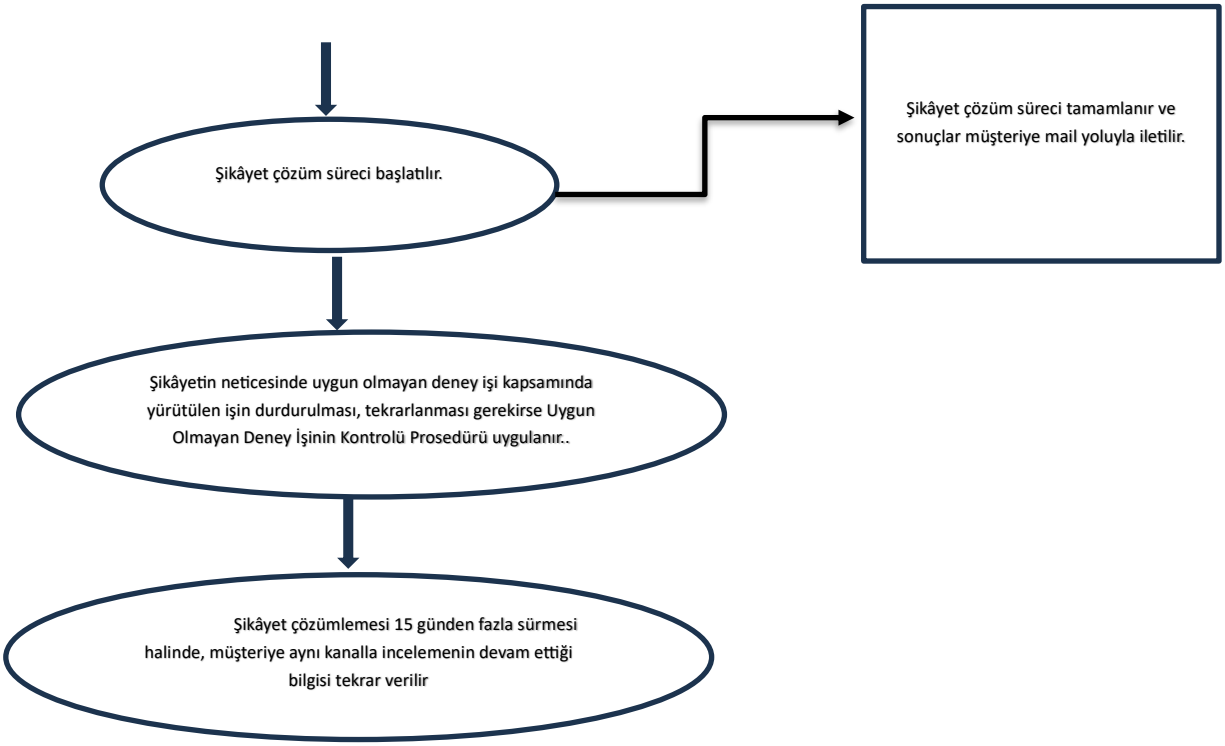
Laboratuvar Müşteri Şikâyet Akış Şeması:

1. **Şikâyet Alımı:**
    - Müşteri tarafından şikâyet bildirilir.
    - Laboratuvar kaynaklı bir şikayet mi?
    - Şikayet işleme alınır
    - Şikâyet, laboratuvar Kalite Yönetim Sistemindeki formuna kaydedilir.
2. **Şikâyet Kayıt ve Bildirim:**
    - Şikâyet numarası belirlenir.
    - Şikayet/Talep Formu incelenmesi için sorumlu personele iletilir.
    - Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür.
    - Şikâyet alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi müşteri ile paylaşılır.
3. **Şikâyet Değerlendirme:**
    - Teknik yönetim, kalite yöneticisi, laboratuvar müdürü ve bölge müdürü/terminal müdürü tarafından değerlendirilir.
    - Şikâyet çözüm süreci başlatılır.
4. **Sonuçların Bildirilmesi:**
    - Şikâyet çözüm süreci tamamlanır ve sonuçlar müşteriye iletilir.
5. **Dokümantasyon ve İzleme:**
    - Şikâyet dokümanları saklanır.
    - Üç ayda bir paylaşım sitesine yüklenir.
    - Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.


Müşteri tarafından sikavet bildirilir
Laboratuvar kaynaklı bir şikayet mi?
HAYIR
Müşteriye yazılı/sözlü/mail ile bilgi verilir
EVET
Şikayet işleme alınır
Şikâyet, laboratuvar Kalite Yönetim Sistemindeki Laboratuvar Geri Bildirim Şikayet Kayıt Formu formuna
Sözlü veya yazılı müşteri Sözlü veya yazılı müşteri şikâyetleri Sorumlu Personel tarafından Şikayet Kayıt Formuna kaydedilmek suretiyle alınmaktadır. şikâyetleri Sorumlu Personel tarafından Şikayet Kayıt Formuna kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.
Şikâyet numarası belirlenir.
Şikayet/Talep Formu incelenmesi için sorumlu personele iletilir.
Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür
Şikâyet alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi müşteri ile paylaşılır.
Teknik yönetim, kalite yöneticisi, laboratuvar müdürü ve bölge müdürü/terminal müdürü tarafından değerlendirilir.


Şikâyet çözüm süreci başlatılır.
Şikâyet çözüm süreci tamamlanır ve sonuçlar müşteriye mail yoluyla iletilir.
Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır..
Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde, müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir