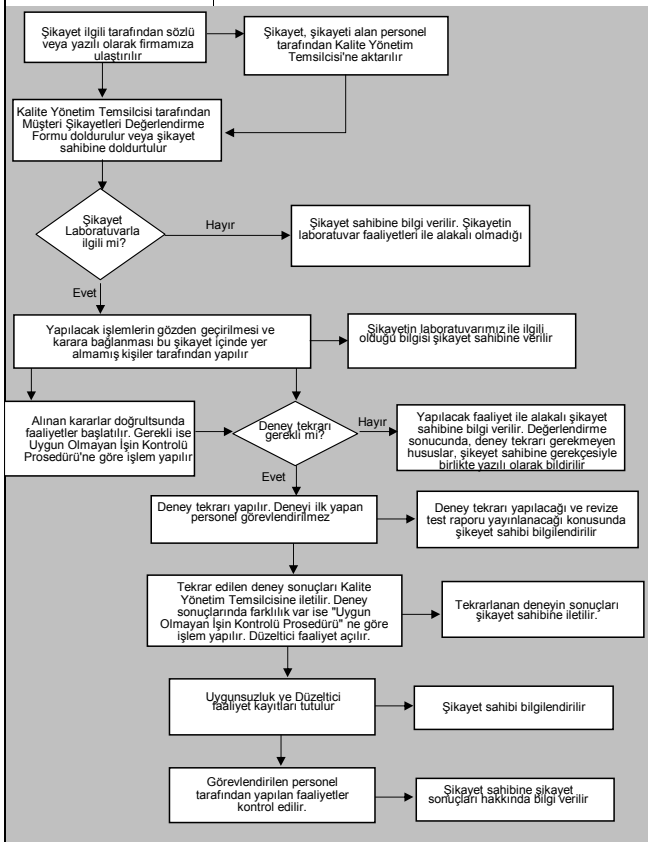


AMAÇ :		SÜREÇ İLE İLGİLİ KAYNAKLAR			
Müşteri veya müşteri temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmaları için, kendi numunelerine ait yapılan deneyleri izlemeleri ve müşteri talebi doğrultusunda numunelerin yerinde alınması ve yapılan tüm deney işlemleriyle ilgili şikâyetleri kayıt altına alarak gerekli düzeltici faaliyet ve tüm faaliyetlerin yapılmasıdır.		Müşteriye Hizmet ve Şikâyetler Prosedürü (P.07), Müşteri Şikâyet Formu			
SÜREÇ SAHİBİ	Laboratuvar Müdürü	SÜREÇ İLE ETKİLEŞEN SÜREÇLER			
KATILIMCILAR	Laboratuvar Denetçi Mühendisi, Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Deney Sorumluları	SRC-01 Satınalma Süreci	SRC-02 Bakım Süreci	SRC-03 Kalibrasyon Süreci	
GİRDİLER	Müşteri Şikâyeti	SRC-04 Raporlama Süreci	SRC-05 Numune Alma Süreci		
		Performans Göstergeleri	Metodu	Sorumlusu	Periyodu
		Müşteri Memnuniyeti Ortalaması	Müşteri anketlerinin yapılması sonrası değerlendirmelerin yapılması	Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Müdürü, Birim Sorumluları, İstanbul Kalite Sorumlusu	1 YIL
		Müşteri Şikâyetleri Sayısı	Şikâyet sayısı	Laboratuvar Müdürü	6 AY
Çıktılar		Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu, Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No	Yayın No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
SRC-06	3	13.11.2019	2	04.06.2021	1/1