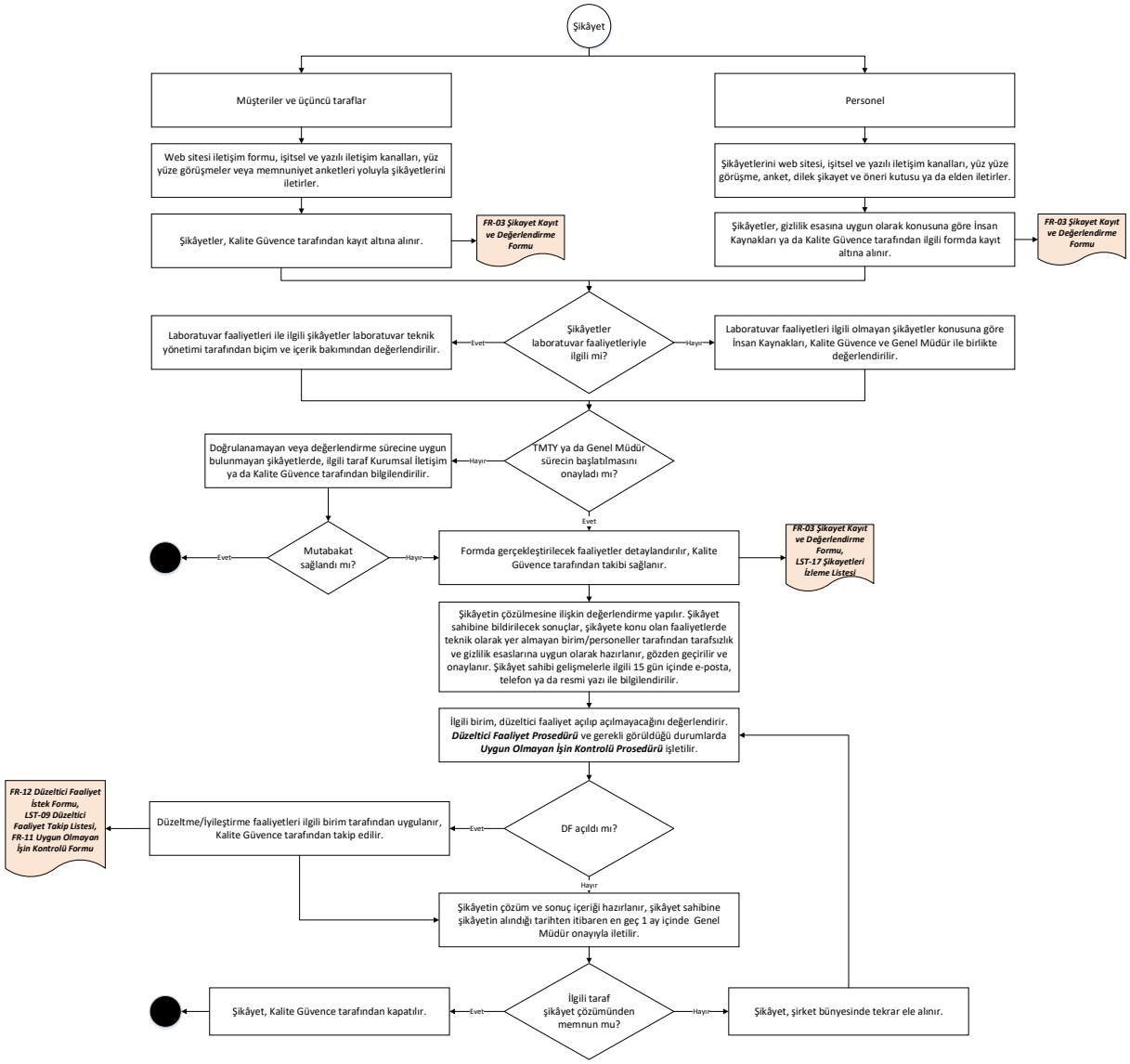
Şikâyet
Müşteriler ve üçüncü taraflar
Personel
Web sitesi iletişim formu, işitsel ve yazılı iletişim kanalları, yüz yüze görüşmeler veya memnuniyet anketleri yoluyla şikâyetlerini iletirler.
Şikâyetlerini web sitesi, işitsel ve yazılı iletişim kanalları, yüz yüze görüşme, anket, dilek şikayet ve öneri kutusu ya da elden iletirler.
Şikâyetler, Kalite Güvence tarafından kayıt altına alınır.
FR-03 Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu
Şikâyetler, gizlilik esasına uygun olarak konusuna göre İnsan Kaynakları ya da Kalite Güvence tarafından ilgili formda kayıt altına alınır.
FR-03 Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu
Şikâyetler laboratuvar faaliyetleriyle ilgili mi?
Evet
Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikâyetler laboratuvar teknik yönetimi tarafından biçim ve içerik bakımından değerlendirilir.
Hayır
Laboratuvar faaliyetleri ilgili olmayan şikâyetler konusuna göre İnsan Kaynakları, Kalite Güvence ve Genel Müdür ile birlikte değerlendirilir.
TMTY ya da Genel Müdür sürecin başlatılmasını onayladı mı?
Hayır
Doğrulanamayan veya değerlendirme sürecine uygun bulunmayan şikâyetlerde, ilgili taraf Kurumsal İletişim ya da Kalite Güvence tarafından bilgilendirilir.
Evet
Mutabakat sağlandı mı?
Evet
Hayır
Formda gerçekleştirilecek faaliyetler detaylandırılır, Kalite Güvence tarafından takibi sağlanır.
FR-03 Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu, LST-17 Şikayetleri İzleme Listesi
Şikâyetin çözülmesine ilişkin değerlendirme yapılır. Şikâyet sahibine bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu olan faaliyetlerde teknik olarak yer almayan birim/personeller tarafından tarafsızlık ve gizlilik esaslarına uygun olarak hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikâyet sahibi gelişmelerle ilgili 15 gün içinde e-posta, telefon ya da resmi yazı ile bilgilendirilir.
İlgili birim, düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağını değerlendirir. Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve gerekli görüldüğü durumlarda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü işletilir.
DF açıldı mı?
Evet
Düzeltme/İyileştirme faaliyetleri ilgili birim tarafından uygulanır, Kalite Güvence tarafından takip edilir.
FR-12 Düzeltici Faaliyet İstek Formu, LST-09 Düzeltici Faaliyet Takip Listesi, FR-11 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Formu
Hayır
Şikâyetin çözüm ve sonuç içeriği hazırlanır, şikâyet sahibine şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde Genel Müdür onayıyla iletilir.
İlgili taraf şikâyet çözümünden memnun mu?
Evet
Şikâyet, Kalite Güvence tarafından kapatılır.
Hayır
Şikâyet, şirket bünyesinde tekrar ele alınır.