S TEST STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ	**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI**	İlk Yayın Tarihi	23.02.2021
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00

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 / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu
YÖNETİM TEMSİLCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	ÖN DEĞERLENDİRME ŞİKAYET/İTİRAZIN HAKLILIĞI TEYİT EDİLDİ Mİ? → HAYIR: MÜŞTERİYE GERİ BİLDİRİM (yazılı) / EVET: MÜŞTERİYE GERİ BİLDİRİM (yazılı)	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu Yazılı Bildirim Kaydı (e-posta, fax vb.)
DEĞERLENDİRME EKİBİ	KÖK NEDEN ANALİZİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu
DEĞERLENDİRME EKİBİ	DÜZELTME YAPILACAK MI? (HAYIR) / DF/G8D AÇILACAK MI? (EVET / HAYIR)	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.PRD.24533 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu KYS.FRM.21496 G8D Formu
AKSİYON SORUMLULARI YÖNETİM TEMSİLCİSİ	DF/G8D 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 / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu KYS.FRM.21496 G8D Formu
YÖNETİM TEMSİLCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	MÜŞTERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü Yazılı Bildirim Kaydı (e-posta, fax vb.)
YÖNETİM TEMSİLCİSİ LABORATUVAR MÜDÜRÜ	KAPANIŞ ONAYI	BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Selda SEMERCİOĞLU / Yönetim Temsilcisi	Öznur ÖKÇÜN / Genel Müdür