



ŞİKAYETLER PROSESİ

Kod No : PS01

Revizyon Tarih/No: 11.12.2024/01

SÜREÇ KİMLİK KARTI

Süreç Sahibi	Kalite Yöneticisi
Süreç Amacı	Laboratuvarımızda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla müşteri tarafından yapılan şikayetleri değerlendirmek ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmaktır.
Etkileşen Süreçler	PS02-KYB Risk ve Fırsatlar Süreci PS05-KYB Uygun Olmayan İş Prosesi PS06-KYB Talep Teklif ve Sözleşme Prosesi PS07-KYB Sonuçların Raporlanması Prosesi
Girdileri	Resmi Yazı Müşteri Anket Formu Analiz Raporu Müşteri Şikayeti ve İtirazı Telefon Görüşmeleri
Çıktıları	Revize Analiz Raporu Düzeltilici Faaliyet Formu İyileştirme
Riskleri	Müşterinin haksız olduğu şikayetler, Müşteriden kaynaklı şikayetler, Şikayet içeriğinin doğru alınmaması, şikayetin müşteriden sorumlu kişiye ulaştırılma süresi, Şikayet hakkındaki geri dönüşlerin müşteriye zamanında yapılmaması, şikayet edilen konunun tekrarlanması, Müşteri şikayeti sonucu çözümün eksik bilgi verilmesi, Şikayeti alan personelin şikayeti değerlendirmesi, gözden geçirmesi ve onaylaması, Şikayetin sonucu şikayet edene resmi olarak bildirilmemesi
Performans Kriteri	Müşteri Anketleri / Kalite Değeri Müşteri geri bildirim / haklı müşteri şikayeti Müşteri Şikayeti Sayısı/Düzeltilen Şikayet Sayısı



ŞİKAYETLER PROSESİ

Kod No : PS01

Revizyon Tarih/No: 11.12.2024/01

