MAKROVET Veteriner Analiz ve Teşhis Laboratuvarı Veteriner Sağlık Hizmetleri	**MAKROVET VETERİNER ANALİZ VE TEŞHİS LABORATUVARI**			
	MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİRME TALİMATI			
	Doküman No P.06-TL.01	**Yayın Tarihi** 02.10.2023	**Revizyon No/Tarihi** 00	**Sayfa** 1 / 1

MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ

Hata Firmamızdan mı kaynaklanıyor

HAYIR → Müşteriye yazılı bilgi aktarılır.

EVET ↓

Müşteriye bilgi verilerek şikâyet işleme alınır.

↓

Sözlü veya yazılı şikâyetler Müşteri Şikâyet Formuna işlenir.

Sözlü müşteri şikâyetleri Numune Kabul Birimi Tarafından Müşteri Şikâyet Formuna kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.

↓

Müşteri Şikâyet Formları incelenmesi için Kalite Yöneticisine iletilir.

↓

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Genel Müdür tarafından yürütülür.

↓

Kalite Yöneticisi, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.

↓

Şikâyet nihai olarak Genel Müdürü'nün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir.

↓

Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Müşteri Şikâyet Formuna işlenir.

↓

Kalite Yöneticisi, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (P.08) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

↓

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Şikâyete söz konusu olan laboratuvar faaliyetinde yer alan personel analiz tekrarında ve şikâyet sonuçlandırılıncaya kadar ilgili faaliyette görev alamaz.

→ Şikâyet sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.