

Sorumlu	Şikâyet Takip Süreci	Doküman
Tüm Personel	Şikayeti Al, KY ve/veya LM'ye bildir	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu
KY / Kalite Yöneticisi, LM /Lab. Müdür	Şikayeti incele Kaydet Şikayetin konusu Lab. Hizmeti ile mi ilgili? Müşteri bilgilendirilir Şikayeti kaydet Ön İnceleme Yap	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu FS-7.9-03 Müşteri Şikâyet Takip Formu PS-8.7 Düzetici Faaliyetler Prosedürü FS-8.7-01 Düzeltici Faaliyet Formu FS-8.7-02 Düzetici Faaliyet Takip Formu
LM, KY, DP/Deney Personeli Ve/veya 3. Taraf olan	Önemli Şikayet hatalı ölçüm vb) mi? Hayır 1 hafta içinde toplantı - görüş. Evet	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu PS-8.7 Düzetici Faaliyetler Prosedürü PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
İlgililer LM, KY, DP (Gerekirse GM) 3. Taraf	4 Saat İçinde Toplantı / Görüşme Yap Faaliyete Dahil İlgilileri Topla-Görüş Şikayeti Kaydet Düzeltilmeyi yap / DF Planını Belirle	PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü FS-7.9-02 İstek – Şikâyet-Öneri Formu FS-7.9-03 Şikâyet Takip Formu
Bilgilendirme LM, KY veya 3 Taraf olan	Şikayet sahibiyle görüş, mutabık kal Düzeltilici Faaliyetleri Yap Şikayet sahibini bilgilendir Düzeltilici Faaliyet etkinliğini değerlendir Düzeltilici faaliyeti sonlandır veya yenile	PS-8.7 Düzetici Faaliyetler Prosedürü FS-8.7-01 Düzeltici Faaliyet Formu & PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü FS-7.10-01 Uygun Olmayan İş Formu FS-7.10-02 Uygun Olmayan İş Takip Formu