SUBOR GAP DENEY LABORATUVARI ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSESİ ŞEMASI

ŞİKAYETİN ALINMASI

www.subor.com.tr

Tel: 0 414 612 00 30
Fax: 0 414 612 00 39
e-mail: mehmet.tarhan@subor.com.tr

Not: Laboratuvar Yönetim Sistemi kapsamındaki talep eden her türlü ilgili taraflardan gelen şikayetlerin azami tamamlama süreleri:

- Küçük şikayetler (yanıt gerektiren ancak düzeltici işlem gerektirmeyen): 5-10 iş günü içinde tamamlanır.
- Daha karmaşık durumlar (detaylı analiz, inceleme veya düzeltici faaliyet gerektiren): 30 iş günü içinde çözülür.
- Çözüm sürecinde şikayet sahibine düzenli bilgilendirme yapılır.

İTİRAZIN ALINMASI

www.subor.com.tr

Tel: 0 414 612 00 30

Fax: 0 414 612 00 39

e-mail: mehmet.tarhan@subor.com.tr

Not: İtiraz süresi raporlama tarihinden itibaren 30 gündür

ŞİKAYET VE İTİRAZIN ALINDIĞINA DAİR TALEP EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAF, KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN BİLGİLENDİRİLİR.

KALİTE YÖNETİCİSİ ŞİKAYETİN LABORATUVAR FAALİYETLERİMİZLE İLGİLİ OLDUĞUNA DAİR ÖN DEĞERLENDİRME YAPAR

ŞİKAYET KABUL EDİLEBİLİR

HAYIR → ŞİKAYETİN LABORATUVAR FAALİYETLERİMİZLE İLGİLİ OLMADIĞI KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN TALEP EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAFA GEREKÇESİ İLE BİLDİRİLİR

EVET

ŞİKAYET VE İTİRAZ, SİTEMİZDE YER ALAN FORMUMUZLA GELMEMİŞSE TALEP EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAF ŞİKAYET VE ÖNERİSİ ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMUNA İŞLENİR VE QDMS ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİNDEKİ MÜSTERİ SİKAYETLERİ MODÜLÜNE KAYIT EDİLİR.

KALİTE YÖNETİCİSİ İLGİLİ KİŞİLER İLE BİRLİKTE ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRİR

KALİTE YÖNETİCİSİ İTİRAZI DEĞERLENDİRME KONUSU İLE İLGİLİ KİŞİLER İLE BİRLİKTE İTİRAZI DEĞERLENDİRİR

DENEY TEKRARI

HAYIR → KALİTE YÖNETİCİSİ MÜŞTERİYİ BİLGİLENDİRİR

EVET

MÜŞTERİ LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TARAFINDAN BİLGİLENDİRİLİR. ŞİKAYET VE İTİRAZI DEĞERLENDİREN PERSONELLERİN GÖZETİMİNDE İSTENİYORSA MÜŞTERİNİN DE KATILIMIYLA MEVCUT NUMUNEDEN DENEY TEKRARLANIR

→ ÖLÇÜM SONUCU LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TARAFINDAN MÜŞTERİYE BİLDİRİLİR

ÖLÇÜM SONUÇLARINDA FARKLILIK VARSA KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN PQD-06-G SAGİS PROSEDÜRÜNE GÖRE FAALİYET BAŞLATILIR VE ÜST YÖNETİM BİLGİLENDİRİLİR

DÜZELTİCİ FAALİYET GEREKLİ

EVET → QDMS'TE DÜZELTİCİ FAALİYET KAYDI OLUŞTURULUR

HAYIR → DÜZELTİCİ FAALİYET SONUCU TALEP EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAFA KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN YAZILI OLARAK İLETİLİR