

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

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 Mİ?

HAYIR

ŞİKAYETİN LABORATUVAR
FAALİYETLERİMİZLE İLGİLİ OLMADIĞI
KALİTE YÖNETİCİSİ TARAFINDAN TALEP
EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ TARAF
GEREKÇESİ İLE BİLDİRİLİR

EVET

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

KALİTE YÖNETİCİSİ İLGİLİ KİŞİLER İLE
BİRLİKTE ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRİR

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

KALİTE YÖNETİCİSİ
MÜŞTERİYİ
BİLGİLENDİRİR

HAYIR

DENEY TEKRARI
GEREKİYOR
Mİ?

ÖLÇÜM SONUCU
LABORATUVAR
YÖNETİCİSİ
TARAFINDAN
MÜŞTERİYE BİLDİRİLİR

EVET

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

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

DÜZELTİCİ
FAALİYET
GEREKLİ Mİ?

EVET

QDMS'TE DÜZELTİCİ FAALİYET
KAYDI OLUŞTURULUR

HAYIR

DÜZELTİCİ FAALİYET SONUCU
TALEP EDEN HER TÜRLÜ İLGİLİ
TARAF KALİTE YÖNETİCİSİ
TARAFINDAN YAZILI OLARAK
İLETİLİR