



LABORATUVAR ŞİKÂyet SÜRECİ

Doküman No
Yayın Tarihi
Revizyon No
Revizyon Tarihi
Sayfa No

PSMD-SR-0002
10.01.2020
02
18.07.2023
1 / 5

Süreç Adı	Laboratuvar Şikâyet Süreci
Süreç Yapısı/Seviyesi	Operasyonel Süreç/ Alt Süreç
Süreçin Amacı	Gerçekleştirilen Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşterilerin görüş ve şikayetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, müşteri memnuniyet anketlerini gerçekleştirmek, şikayetlerini değerlendirmek, müşteri memnuniyetinin ölçümü, izlenmesi ile bu bilgileri elde etme ve kullanma yöntemlerini bir sistem olarak ele almak, müşteri memnuniyeti/şikayeti/önerileri bağlamında gerekli prosesleri planlamak, yönetmek ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak, müşteri geri bildirim süreci ve performans kriterlerini tanımlamak, geri bildirim süreci sonucunda olası iyileştirme fırsatlarını ortaya koyarak sürekli gelişmeyi sağlamak ve gereken düzeltici faaliyetlerin planlanması için yapılacak iş ve işlemlerin belirlenmesi
Süreçin Hedefi	Laboratuvar müşteri şikayetlerini azaltmak ve hizmet kalitesini arttırmak
Süreç Kapsamı	Kurumsal İletişim Şefliği faaliyetlerini kapsar.
Süreç Sahibi	Pazarlama ve Satış Müdürü
Süreç Sorumlusu	Kurumsal İletişim Şefi
Performans Kriterleri	Olumlu sonuçlanan laboratuvar şikayet miktarı /Gerçekleşen laboratuvar şikayet miktarı, Müşteri Memnuniyeti Şikayeti Yönetimi prosedüründe belirtilen sürede dönüş oranı
İzleme Periyodu	3 Ay
İlgili Dokümanlar	Müşteri Memnuniyeti Şikayeti Yönetimi Prosedürü, Analiz Sonuçlarının Geçerliliğinin Güvencesi Prosedürü, Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü, Laboratuvar İtiraz-Şikayet-Öneri Takip Formu, Genel eylem planı
Süreç Kaynakları	İnsan, Doküman, Altyapı (Ofis Araç ve Gereçleri), Cihaz,Yöntem, Kalibrasyon
Süreç Paydaşları	İç paydaş/ ÜGMD, Dış paydaş/kişi ve kuruluşlar
Süreç Girdileri	Şikayet/İtirazlar
Süreç Çıktıları	Geri bildirim, gerçekleşen çözümler ve iyileştirmeler
Önceki Süreç	Proje Yönetim Şefliği Süreci, Bitkisel Harç Üretim Şefliği Süreci
Sonraki Süreç	YGG süreci, Düzeltici Faaliyet süreci

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	ONAY
------------	--------------	--------------	--------------	------



LABORATUVAR ŞİKÂyet SÜRECİ

Doküman No
Yayın Tarihi
Revizyon No
Revizyon Tarihi
Sayfa No

PSMD-SR-0002
10.01.2020
02
18.07.2023
2 / 5

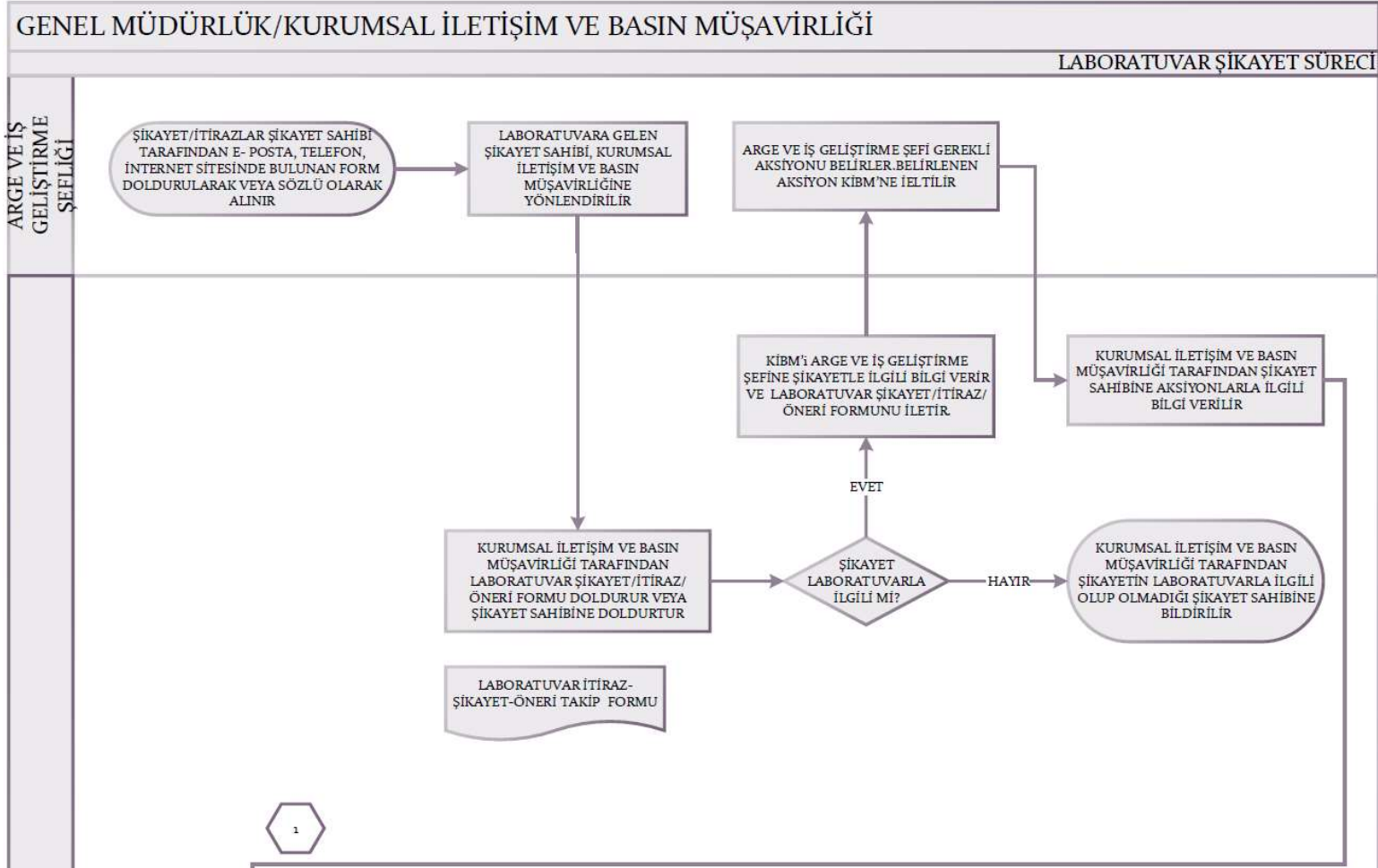
Sürecin Riskleri ve Fırsatları	Risk İşleme Planı
Etkilediği Süreç (Müşteriler)	Tüm süreçler
Etkilenen Süreç	SRMD,İKMD,STMD,LDMD
Çevrim Süresi	12 Ay
Yıl/ Hedef	2021/0,9
İlgili Mevzuat	Uygunluk Yükümlülükleri ve Uyum Değerlendirme Listesi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	ONAY
------------	--------------	--------------	--------------	------

LABORATUVAR ŞİKÂyet SÜRECİ

Doküman No
Yayın Tarihi
Revizyon No
Revizyon Tarihi
Sayfa No

PSMD-SR-0002
10.01.2020
02
18.07.2023
3 / 5



HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

KONTROL EDEN

KONTROL EDEN

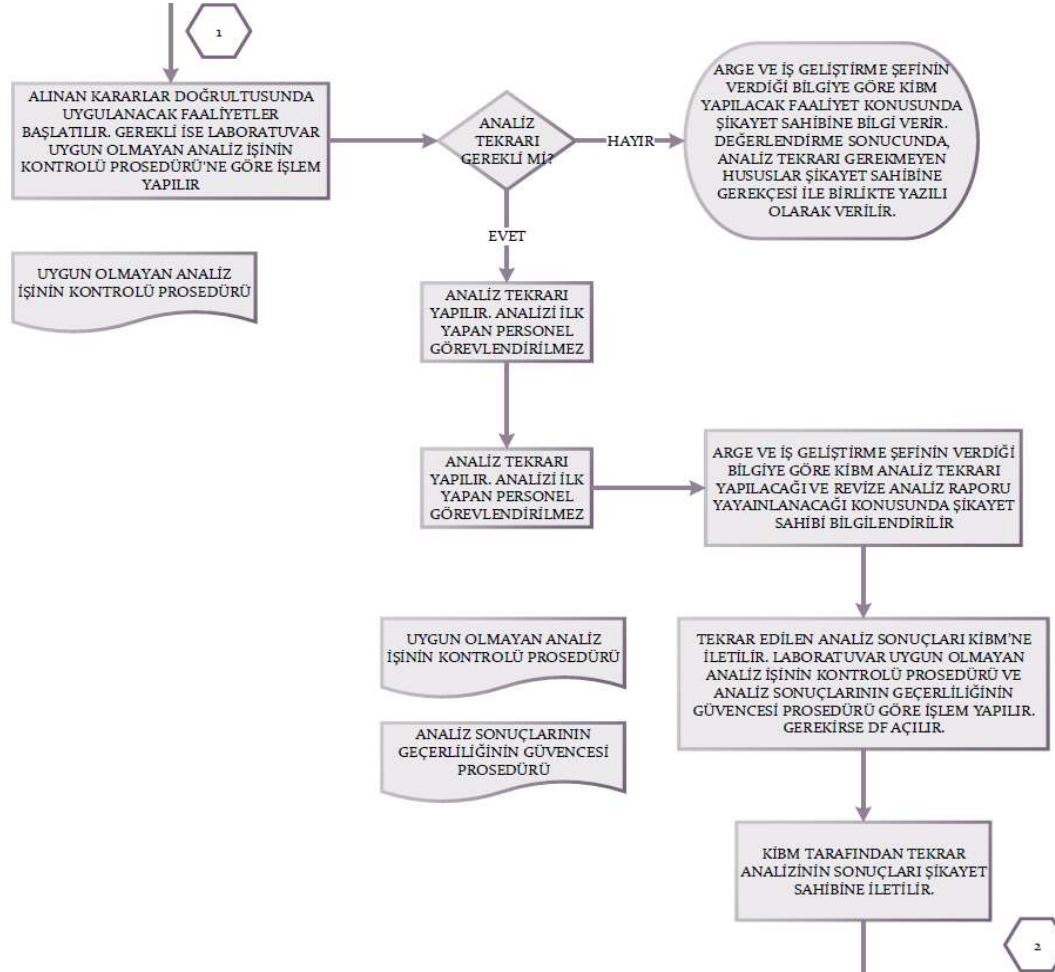
ONAY

LABORATUVAR ŞİKÂyet SÜRECİ

Doküman No
Yayın Tarihi
Revizyon No
Revizyon Tarihi
Sayfa No

PSMD-SR-0002
10.01.2020
02
18.07.2023
4 / 5

KURUMSAL İLETİŞİM VE BASIN MÜŞAVİRLİĞİ

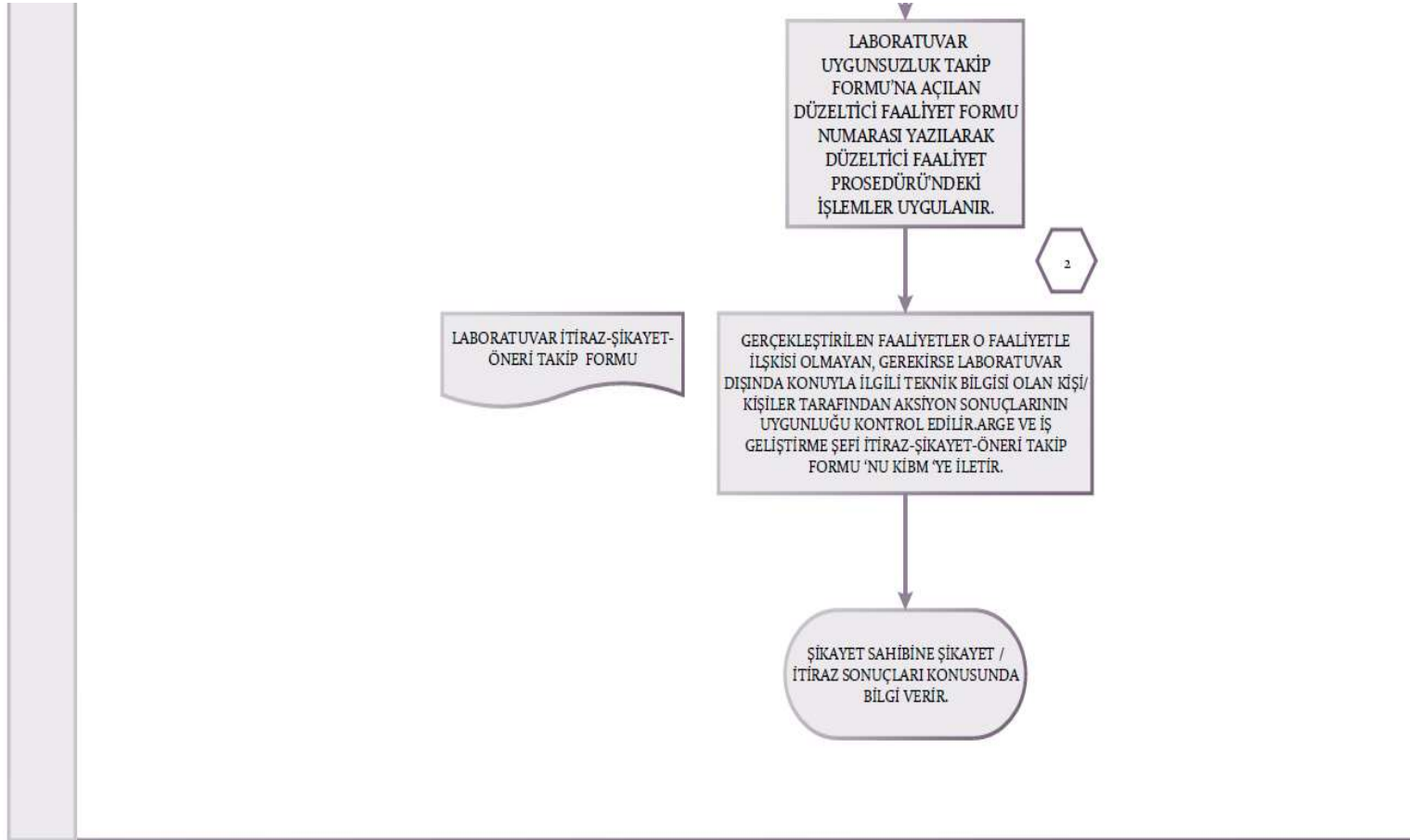


HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	ONAY
------------	--------------	--------------	--------------	------

LABORATUVAR ŞİKÂyet SÜRECİ

Doküman No
Yayın Tarihi
Revizyon No
Revizyon Tarihi
Sayfa No

PSMD-SR-0002
10.01.2020
02
18.07.2023
5 / 5



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	KONTROL EDEN	ONAY
------------	--------------	--------------	--------------	------