A&T GIDA KONTROL LABORATUVARI

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

ŞİKAYET İŞ AKIŞ ŞEMASI

Şikayetin Alınması

- Şikayetler laboratuarımıza web sitemizde yer alan Şikayet Formu (13.F.01.01) doldurularak, sözlü ya da yazılı (eposta, mektup vb.) olarak gelebilir. Şikayetin alındığı konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikayetin Değerlendirilmesi

- Alınan Şikayet şikayetle ilgili olmayan fakat sürece hakim kişiler tarafından değerlendirmeye alınır.
- Değerlendirme sırasında beyin fırtınası, balık kılçığı diyagramı, Sebep–Sonuç Analizi, Çetele, Tablo oluşturma v.b. teknikler kullanılarak şikayetin sebebi tespit edilmeye çalışılır.

Şikayetin Sonuçlandırılması

- Şikayetin laboratuvarın yanlış bir uygulamasından kaynakladığı sonucuna varılırsa şikayete konu olan Bölüm Sorumluları ile beraber Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Konu hakkında müşteri bilgilendirilir.
- Eğer sebep laboratuvardan kaynaklanmıyorsa hemen müşteriye dönülerek geri bildirim yapılır.