

## MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ SÜREÇ ŞEMASI

F.N	Faaliyetler	Referans Doküman	Kayıt	Sorumlular	Zaman
1	Müşteri Bildiriminin Alınması	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kurumsal Kaynak Planlama Programı	Tüm Personel	Hemen
2	Müşterinin Bilgilendirilmesi	Alınan bildirim doğrultusunda bildirim türü (şikayet, itiraz, istek, öneri) tespit edilir ve Kurumsal Kaynak Planlama Programında kayıt altına alınır. Kalite Sistem Yöneticisi, Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve müşteriye kayıt açıldığına dair otomatik mail ile bilgilendirme yapılır.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Satış Pazarlama Birim Sorumlusu/Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı	Hemen
3	Başvurunun Gözden Geçirilmesi	Kayıt altına alınan bildirim Kalite Sistem Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Eğer değerlendirme sonucu olumsuz ise müşteriye gerekli açıklama yapılarak bildirim reddedilir. Talebin olumlu olması durumunda ise müşteriden beklentileri sorularak, gerekli belge ve doküman talep edilir ve Kurumsal Kaynak Planlama Programında işin önceliği belirlenir.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kalite Sistem Yöneticisi	1 Gün
4	Müşteriden Belgelerin İstenmesi	Kalite Sistem Yöneticisi tarafından araştırma ve inceleme işlemleri için ekip oluşturulur ve oluşturulan ekip Kurumsal Kaynak Planlama Programında kayıt altına alınır. Ekip tarafından araştırma sonucu ve çözüm önerileri Kalite Sistem Yöneticisi 'ne iletilir ve Kurumsal Kaynak Planlama Programında kayıt altına alınır.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kalite Sistem Yöneticisi Araştırma İnceleme Ekibi	1 Gün
5	Ekip Kurulması ve Çözüm Önerileri	Kalite Sistem Yöneticisi tarafından çözüm önerilerinin incelenmesi sonucunda yapılacak işlemler ve sorumlular atanır.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kalite Sistem Yöneticisi	1 Gün
6	Plan Aşaması	Müşteri bildirimini yerine getirilmesi için uygulama aşamasına geçilir. Kalite Sistem Yöneticisi tarafından bildirim tekrarlanmaması adına kalıcı faaliyet gerçekleştirmek için açılacak faaliyet türüne (eğitim, düzeltici faaliyet, iyileştirme, satın alma, diğer) karar verilir. Faaliyet gerçekleştirilerek sonuç hakkında müşteriye bilgi verilir.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kalite Sistem Yöneticisi	7 Gün
7	Uygulama - Önleme Aşaması ve Müşteriye Geri Bildirim	Müşteri için gerçekleştirilen faaliyet yeterli ise bildirim kapatılır. Eğer Kalite Sistem Yöneticisi tarafından faaliyetin izlenmesine karar verilir ise bildirim etkinliği izlenecek şekilde kapatılır. 3 ay içerisinde tekrarlayan bir durum olmaması halinde bildirim tamamen kapatılır.	Şikayet ve Memnuniyetlerin Yönetimi Prosedürü PR 709.001	Kalite Sistem Yöneticisi	30 Gün veya 3 ay