

Öneri/Şikayetçi Bilgileri					
Öneri/Şikayet Yapan Adı/Soyadı				Tarih	
Firma/Kuruluş Adı					
İletişim Bilgileri	Telefon		E-Mail		
	Adres				
Şikayet Geliş Biçimi	<input type="radio"/> Telefon	<input type="radio"/> E-Mail	<input type="radio"/> Faks	<input type="radio"/> Diğer	
Öneri/Şikayet Tanımı					
Öneri/Şikayet Alan Adı/Soyadı/Tarih/İmza					

Öneri/Şikayetin Değerlendirilmesi	
Değerlendirme Sonucu	
<input type="radio"/> Öneri/Şikayet Kabul Edildi (Düzeltilici Faaliyet Prosedürü uygulanır)	<input type="radio"/> Öneri/Şikayet Kabul Edilmedi
Kalite Yöneticisi Adı/Soyadı/Tarih/İmza	
Laboratuvar Müdürü Adı/Soyadı/Tarih/İmza	

Öneri/Şikayetin Giderilmesi İçin Uygulanacak Düzeltilici Faaliyetler		
Faaliyet Sorumlusu Adı/Soyadı/İmza	Termin Tarihi	Düzeltilici Faaliyet No

Sonuç	
Öneri/Şikayetçi Geri Bildirim Yapan Adı/Soyadı/Tarih/İmza	
Kalite Yöneticisi Adı/Soyadı/Tarih/İmza	
Laboratuvar Müdürü Adı/Soyadı/Tarih/İmza	

## ŞİKAYET/ÖNERİ DEĞERLENDİRME İŞ AKIM ŞEMASI

## ŞİKAYET/ÖNERİ ALINMASI

Şikayet'i alan personel, FR.029 ŞİKAYET/ÖNERİ FORMU ile kayıt altına alınır ve kalite yöneticisine en geç 1 gün içerisinde iletir.

Kalite yöneticisi, şikayetçi kişiler ile iletişime geçerek şikayet teyidini en geç 2 gün içerisinde gerçekleştirir.

Şikayet'in laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığının değerlendirilmesi için en geç 2 gün içerisinde Kalite yöneticisi, laboratuvar müdürüne şikayeti iletir.

Laboratuvar müdürü şikayeti en geç 3 gün içerisinde değerlendirip sonucu Kalite Yöneticisine bildirir.

Şikayet, değerlendirme sonucunda laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıyorsa en geç 3 gün kalite yöneticisi tarafından FR.029 ŞİKAYET/ÖNERİ FORMU ile yapılacak faaliyetleri şikayet sahibine iletir.

Düzeltilici faaliyet prosedürü uygulanır.

Düzeltilici faaliyet sonuçlandırılarak şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personeller tarafından belirlenerek şikayetçiye sonuç bildirilir.

Şikayet sonucu şikayetçi tarafından kabul görülmediği takdirde süreç tekrardan ele alınarak süreç başlatılır. Şikayet sonucu şikayetçi tarafından kabul edildiğinde süreç sonlandırılır.

Şikayet, değerlendirme sonucunda laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanmıyorsa en geç 3 gün içerisinde kalite yöneticisi tarafından FR.029 ŞİKAYET/ÖNERİ FORMU ile şikayet sahibine iletir.

Kalite yöneticisi tarafından şikayet kapatılır.