

	Proses Adımları	Açıklama	Kayıt	Sorumlu	Performans Kriterleri
GİRDİ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Geri Bildirim</div>	<p>Erişilebilirlik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tel : 0 312 4721601</li> <li><a href="mailto:kys@inspeccon.com">kys@inspeccon.com</a></li> </ul> <p>İtiraz / şikayeti alan Kalite Yöneticisi'ni bilgilendirir. Kalite Yöneticisi Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu'na kaydedilmesini sağlar.</p>	Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu	Şikâyeti alan personel  Kalite Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yapılan muayenelerden kaynaklı şikâyet sayısı</li> <li>Yapılan muayene sonuçlarına yapılan itiraz sayısı</li> </ul>
İŞLEM	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Doğrulama ve Bilgilendirme</div>	İtiraz / şikayetin, verilen muayene hizmeti ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Şikâyetin işleme alınıp alınmadığı müşteriye bildirilir.	Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu	Kalite Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>İtiraz / şikâyetlere cevap verme süresi</li> </ul>
İŞLEM	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Araştırma ve Karar</div>	İtiraz / şikâyet işleme alınmışsa gerekli kişilerle görüşme yapılarak itiraz / şikâyet sebebi ve çözüm için gerekli bilgiler belirlenir. İtiraz / şikâyete taraf olan kişi, karar aşamasında görevlendirilmez.	Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu	Kalite Yöneticisi  Muayene İşleri Koordinatörü	<ul style="list-style-type: none"> <li>İtiraz / şikâyetlerin çözülme süresi</li> </ul>
İŞLEM	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Sorunun giderilmesi</div>	Şikâyetin çözülmesi için gerekli faaliyetler gerçekleştirilir. İtiraz ise orijinal şartlara uygun olarak muayenenin tekrarlanması sağlanır.	Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu	Kalite Yöneticisi  Muayene İşleri Koordinatörü	
ÇIKTI	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">DÖF açılacak mı?</div>	Gerekliyse düzeltici önleyici faaliyetlerin ve iyileştirme çalışmalarının yapılması sağlanır.	Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu	Kalite Yöneticisi	
ÇIKTI	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">YGG toplantısında ele alınması</div>	İtiraz ve şikâyetlerin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.	Yönetim sistemi Değerlendirme Raporu Toplantı Tutanağı	Kalite Yöneticisi	