TTM Test Teknolojileri Merkezi	ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ AKIŞ DİYAGRAMI	Doküman No:	F 091
		Yayın Tarihi	07/11/2020
		Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

VERİ	FAALİYET	SONUÇ	SORUMLU
Web Sitesi, Müşteri Geri Bildirimi, Dilekçe, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	Şikâyet Dilekçesinin Kabulü / Müşteri Tarafından Yapılan Geri Bildirimin alınması		Laboratuvar Müdürü
Müşteriye Hizmet ve Şikayetleri Prosedürü	Şikâyetin Değerlendirilmesi ve incelenmesi	Müşteri Şikâyet Formu	Laboratuvar Müdürü
	Şikâyet Laboratuvar faaliyetlerinden → Hayır	Takip Formunda Şikâyet geçerli değil olarak kaydedilmesi	Laboratuvar Müdürü, KYT
Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolu Prosedürü	Evet → Yapılacak faaliyete karar verilmesi	Müşteri Şikâyet Formu	Laboratuvar Müdürü
Personel Yetki Dağılımı	**Şikâyete konu olan birimin faaliyetlerinde yer almayan PERSONELE şikâyetin sevk edilmesi**	Müşteriye Yazılı ya da Sözlü Bildirim	Laboratuvar Müdürü
Müşteriye Hizmet ve Şikayetleri Prosedürü	Kararın müşteriye yazılı iletilmesi	Müşteriye Yazılı ya da Sözlü Bildirim	Laboratuvar Müdürü
Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolu Prosedürü	Şikayetin giderilmesi ve şikayete konu olan uygunsuzlukların giderilmesine yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tamamlanması	Müşteri Şikâyet Formu, DF Formu	Laboratuvar Müdürü, Faaliyetten Sorumlu Personel
Müşteri Şikâyet Formu	Müşteriye Hizmet ve Şikayetleri Prosedürüne göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve Takibi	YGG Gündem girdisi	Faaliyetten Sorumlu Personel, KYT