

Sorumlu

İş Akışı

Doküman

Kalite Müdürü

Departman
Müdürü

Kalite Müdürü

Departman
MüdürüDepartman
MüdürüSZUTEST Teknik
Uzman HavuzuŞikayet, İtiraz
KomitesiDepartman
MüdürüDepartman
Müdürü

Kalite Müdürü

Kalite Müdürü

- Telefon
- Faks
- Web sitesi
- Bizzat
- Anket
- e-posta

Müşteri şikayeti

Kayıt

İnceleme

Hayır

Uygunluk
Değerlendirme/
deney gerektirir
mi?

Evet

Kısa İhbar
denetimi / deney
tekrarı

Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine

Bilirkişi

Uygunluk
Değerlendirme/
deney gerektirir

Kısa İhbar
denetimi / deney
tekrarı

Gerekirse

Komite kararı

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Gerekli mi?

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR-09)

Uygunluk Değerlendirme Faaliyetleri

Müşteriye Memnuniyet Anketi

Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü (PR.23)

YGG Prosedürü (PR.05)

Müşteri mütabakatı

Müşteriye bildirim

FR.02 Geribildirim (Şikâyet İtiraz Öneri Talebi) Formu

FR.02 Geribildirim (Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi) Formu

FR.223 Geribildirim İzleme Formu

Antetli kağıt ve/veya e-posta

Müşteri Memnuniyeti Anketi (APP)