

Tablo 1: Şikâyet Prosesi

Sürecin (Prosesin) Amacı		ÇAYMER Özel Gıda Kontrol Laboratuvarında Şikâyetlerin Alınması ve Çözüme Kavuşturulması	
Süreç Yöneticisi		Kalite Yönetim Birimi	
Sorumlular		Şikâyeti Kaydeden Şikâyetle İlgili Birim/Birimler Kalite Yönetim Birimi Laboratuvar Yönetimi	
Girdiler	Kaynaklar	Çıktılar	Gözden Geçirme Periyodu
Müşteri Şikâyeti Müşteri Görüşmeleri Müşteri Anketleri (En az yılda bir kez)	Personel Analiz Süreci Tarafsızlık Gizlilik Sonuçların güvenilirliği Müşteri Sözleşmesi İletişim Ücretler	Sonuçlandırılmış Şikâyetler Müşteri Memnuniyet Oranı	İç Denetim Sırasında YGG Sırasında Anketler Alındıkça (En az yılda 1 kez)
Kontrol Kriterleri		Performans Ölçütleri	İlgili Dokümanlar
Şikâyet laboratuvarla ilgili mi? Şikâyetin ilgilisi kim? Şikâyet ile ilgili Düzeltici Faaliyet başlatılmalı mı? Şikâyet inceleme komisyonuna sevk edilmeli mi? Şikâyet süresini aştı mı?		Toplam şikâyet sayısı Çözüme kavuşturulan Şikâyet sayısı Şikâyetlere cevap verme süresi Müşteri memnuniyet oranı Tekrarlayan şikâyet sayısı ve oranı	Müşteri İstek ve Şikâyet Formu Müşteri Anket Formu Risk Yönetimi Prosedürü Uygun Olmayan İşin ve Deneyin Kontrolü Prosedürü Müşteri Görüşmeleri Formu
Etkilenen Süreçler/Faaliyetler		Etkilediği Süreçler/Faaliyetler	
Tüm Laboratuvar Faaliyetleri		Tüm Laboratuvar Faaliyetleri	