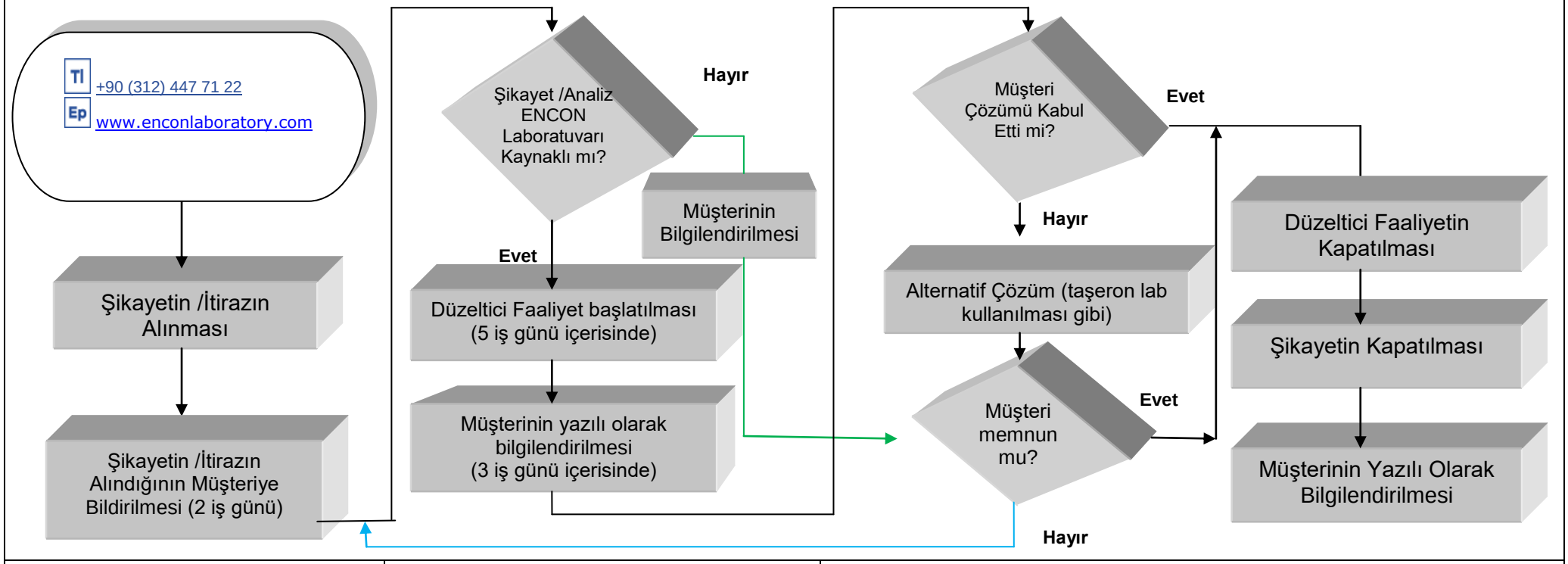
encon LABORATUVARI A.Ş.	ŞİKAYET / İTİRAZ SÜRECİ AKIŞ PROSESİ			
	Doküman No ENC.P.05.S.05	**İlk Yayın Tarihi** 13.08.2021	**Revizyon No / Tarihi** 02 / 25.04.2024	**Sayfa No** 1/1

Şikayet/İtirazın ENCON'a Ulaşması	Şikayet/İtirazın Ele Alınması ve Şikayet/İtirazın İncelenme Süreci	Şikayetin Kapatılması



Şikayeti Alan Birim (Numune Kabul Birimi, Numune Alma Faaliyetleri Sırasında, Kalite Birimi gibi) görüşmeleri "*Müşteri Görüşme Formu (ENC.P.05.F.83)*" ile kayıt altına alır. ***Müşteri şikayet formu (ENC.P.05.F.207) ile gelen şikayetler ise Kalite Birimi tarafından incelenir.*** En geç 2 iş günü içerisinde müşteriye şikayet/İtirazın alındığına dair dönüş yapılır.	Şikayet/ İtirazın kaynağı araştırılır. ENCON Laboratuarı kaynaklı olmadığı tespit edilirse müşteriye dönüş yapılarak Şikayet/İtiraz konusu kapatılır. ENCON Laboratuarı kaynaklı olduğu tespit edilirse, Düzeltici Faaliyet Prosedürü (ENC.P.09)'ne göre faaliyet başlatılır. Yapılan incelemeler sonucunda müşteriye en geç 5 gün içerisinde düzeltici faaliyetle dönüş sağlanır. Şikayet /itiraz konusu ile ilgili Müşteri ile mutabakata varılması durumunda şikayet konusu 3 iş günü içerisinde kapatılarak, müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.	Müşteri düzeltici faaliyet sonucunda memnuniyetsizliği devam ediyorsa "Alternatif Çözüm Önerisi" sunulur. 20 iş günü içerisinde çalışmalar tamamlanır. Sonuç olumlu ise Düzeltici Faaliyet kapatılarak 3 iş günü içerisinde müşteriye yazılı bilgi verilir. Memnuniyetsizliğin devam etmesi durumunda şikayet tekrar ele alınır. Şikayet konusu, şikayet değerlendirilmesini yapan kişi, şikayete cevap veriliş tarihi ve ilgili düzeltici faaliyet, 'Şikayet/İtiraz Değerlendirme ve Takip Formu (ENC.P.05.F.14)' nda belirtilir

ONAY: