

GERİ BİLDİRİM PROSESİ

DİLEKÇE/FAX

TELEFON/WHATSAAP

SÖZLÜ BAŞVURU

E-POSTA/WEBSİTESİ

Şikâyet sahibinden konu başvurusunun yazılı olarak bildirimini istenir. Şikâyeti alan personel, Kalite Yöneticisine iletir.

www.envirolab.com.tr adresi Müşteri İlişkileri Bölümünde bulunan Geri Bildirim Formu (P15-FR.01) doldurularak info@envirolab.com.tr e-posta yolu ile iletir.

Kalite yöneticisi tarafından ön inceleme yapılarak şikâyetin Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğuna dair değerlendirme yapılır. Şikâyetin doğrudan kabulü yapılır.

EVET

HAYIR

Kalite yöneticisi şikâyet ile ilgili DF başlatarak Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir.

Müşteriye, şikâyetin laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili olmadığı için ele alınmadığı bildirilir.

Düzeltilici faaliyetler için söz konusu laboratuvar faaliyetine dahil olmayan personel (ler) yetkilendirilir.

EVET

HAYIR

Laboratuvar müdürü tarafından faaliyetlerin uygun bulunması durumunda düzeltilici faaliyet kapatılır.

Laboratuvar müdürü tarafından faaliyetlerin uygun bulunmaması durumunda 2. Düzeltilici faaliyet başlatılır.

Şikâyet sahibine şikâyetin ele alındığı, ilgili faaliyetler ve konu sürecin sonucu yazılı olarak bildirilir.