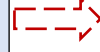


**Şikayetlerin Alınması**



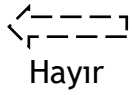
Müşterilerin Şikayet/İtiraz ve/veya Önerilerini AYA'ya ulaştırması



Öneri, Şikayet ve/veya İtirazın kayıt altına alınması



Şikayet Sahibinin



Bilgilendirme maili

Evet



Şikayet ile ilgili kanıtlar

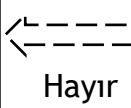


Toplanan kanıtların uygunluğu denetlenir

Evet



Durum değerlendirme, kanıt toplama, sonuca ulaşma



Konuya taraf olan kişilerden bağımsız birisinin değerlendirmeyi gerçekleştirilmesi

Evet

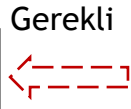


- Teknik inceleme ve değerlendirme,  
- Personele yönelik inceleme ve gerekli durumlarda eğitim yineleme,  
- Rapor inceleme,  
- Cihaz kontrolü,  
- İş akış kontrolü.

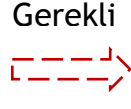
Evet



Laboratuvar Müdür ile istişare edilmesi



Düzeltilici faaliyetlerinin yürütülmesi



Üst Yönetim ile istişare edilmesi

Evet



Maksimum 15 iş günü içerisinde Müşteriye geri bildirim yapılması



Şikayet/İtiraz ve/veya Önerilerin her yıl YGG'de ele alınması