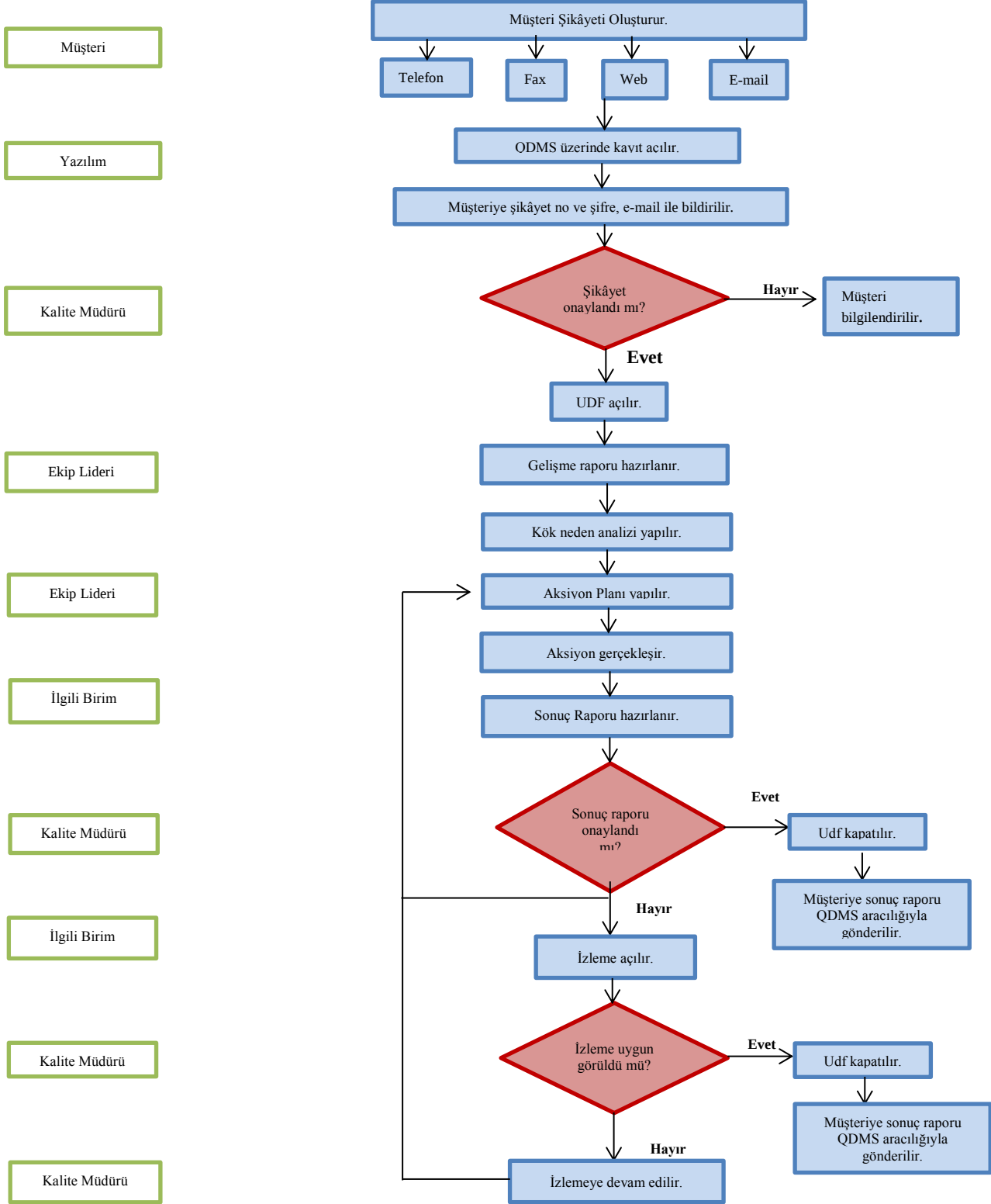
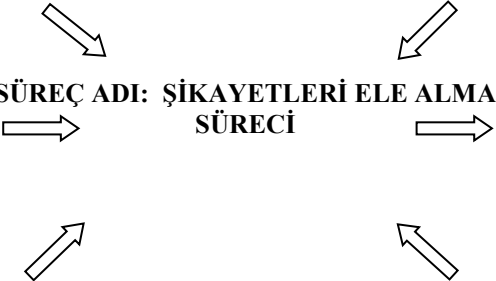




SÜREÇ ANALİZİ

<u>HANGİ KAYNAKLAR İLE</u> 1-E-mail 2-Fax 3-Telefon 4-Web 5-QDMS	<u>KİM İLE</u> 1- Kalite Müdürü 2- İlgili Birim ve Ekip Lideri	
<u>GİRDİLER</u> 1-Müşteri Beklentileri 2-Müşteri Talepleri 3-Müşteri Şikayetleri	 SÜREÇ ADI: ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİ	<u>ÇIKTILAR</u> 1.Beklentilerin karşılanması 2.Taleplerin karşılanması 3.Şikâyetlerin giderilmesi
<u>NASIL</u> 1- Beybi Laboratuvarı Şikayet Prosedürü 2- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü	<u>SÜREÇ PERFORMANS ÖLÇÜTLERİ</u> 1-Müşteri Memnuniyet Anketi puanı 2- Müşteri Şikayeti Sayısı	