S.S.NİLÜFER TARIMSAL KALKINMA KOOPERATİFİ (NİLKOOP)
NİLÜFER TARIMSAL ANALİZ LABORATUVARI

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ AKIŞ ŞEMASI

Şikayet alınır(Tel,fax,mail,vb)
analiz@nilkoop.com
0-506-040-27-86

⇩

Müşteri Şikayet Takip Formu doldurulur.

⇩

Şikayet Kalite Yönetim Birimine aktarılır,şikayetin kabul edileceğine ya da red edileceğine karar verilir
Müşteriye bildirim yapılır
(2 İŞ GÜNÜ)

⇩

İlgili Kişiler ile şikayet değerlendirilir.

⇩

Sebep analizi yapılıp,sorun çözülür.(Bu kısımda gerekiyorsa DF açılır) Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanır.

⇩

Karar alınır ve uygulamaya koyulur.

⇩

Kalite Yönetim Birimi tarafından şikayet sahibine kararlar e-mail ile bildirilir
(20 İŞ GÜNÜ)

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR."