



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No	F07-PR04
Yayın Tarihi	06.10.2025
Rev. No/ Tarih	01/15.06.2026
Sayfa No	1 / 1

Şikâyet **Satış Müdürü tarafından** alınır (Tel, mail, vb.)

info@foodfeed.com.tr

0532 679 4832



Şikâyet Müşteri Şikâyet Kayıt Formu doldurularak KYSS'ye mail ile iletilir.



KYSS tarafından Müşteri Şikâyet Kayıt Formu Laboratuvar Müdürüne aktarılır, şikâyetin kabul edileceğine ya da reddedileceğine karar verilir. Mevcut durumla ilgili Müşteriye Satış Birimi tarafından bildirim yapılır.
(2 İŞ GÜNÜ)



İlgili Kişiler (Laboratuvar Müdürü, Birim Sorumlusu, KYSS) ile şikâyet değerlendirilir.



Sebep analizi yapıp, 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.



Şikayet sonuçları Müşteriye Satış Birimi tarafından mail ile bildirilir.
(7 İŞ GÜNÜ)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
ÖZGE YAKAR	DENİZ DİNÇER
ELEKTRONİK NÜSHA. AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.	