	<b>STANDARD OPERASYONEL PROSEDÜR</b>	Doküman No	PR.7.09
		Yayın Tarihi	22.10.2024
	<b>Şikâyetler</b>	Revizyon No	00
		Toplam Sayfa	4

## ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

**PR.7.09**

### REVİZYONLAR

Rev. No	Tarih	Bölüm No /Sayfa No	Açıklama

Hazırlayan:

Ünvan: Kalite Yöneticisi

İmza:

Onaylayan:

Ünvan: Genel Müdür

İmza:

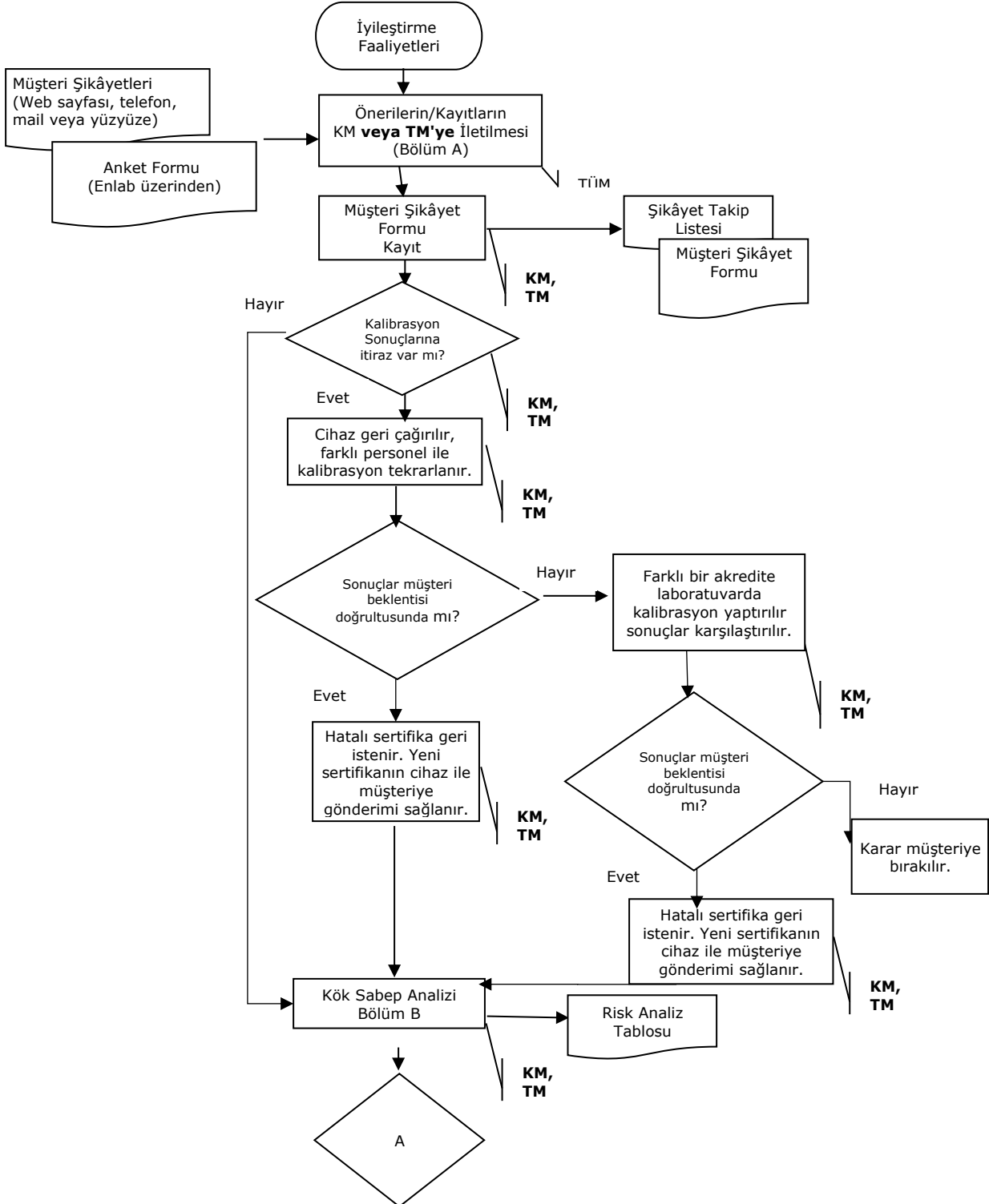
## 1. GENEL

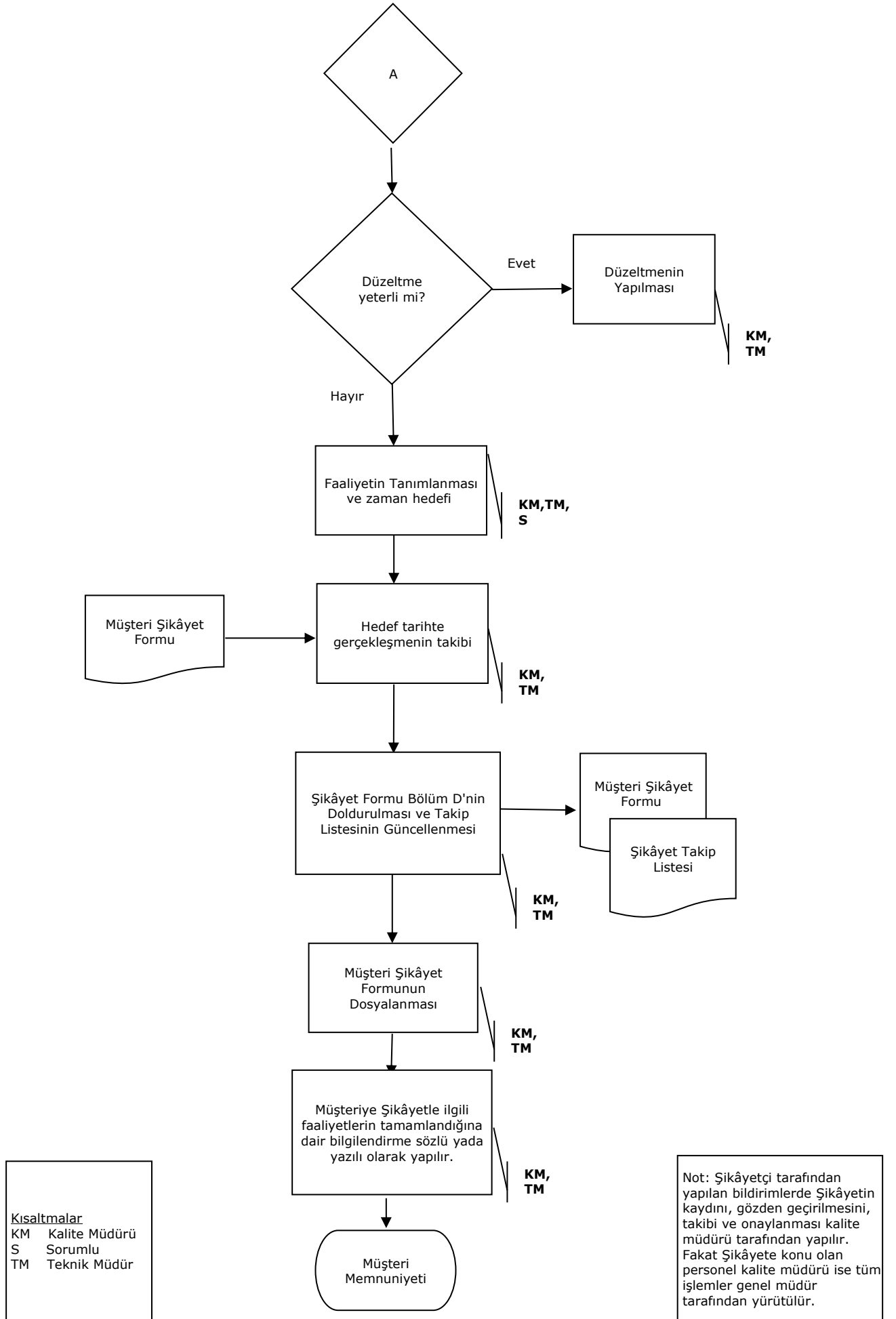
ESM Kalibrasyon Laboratuvarı, Şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetler Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre ele alınır.

Müşteri Şikâyetlerinin ele alındığı ve sonuçlandırıldığı konusunda müşteri bilgilendirmeleri yazılı olarak yapılır.

Ayrıca ESM web sitesinde yer alan müşteri Şikâyet formu ve anket formu ile müşteriler görüşlerini, varsa Şikâyetlerini bilgilendirmek için teşvik edilmektedir.

## 2. ŞİKAYET DEĞERLENDİME SÜRECİ





## 2. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

- PR.8.06 Sürekli İyileŒtirme Prosedürüne
- FR.7.09-01 MüŒteri İstek Œikâyet Deęerlendirme Formu
- FR.7.09-02 MüŒteri İstek Œikâyet Takip Formu