



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
İstanbul Laboratuvar Müdürlüğü

ŞİKÂyet SÜREÇ PLANI

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
SP.04	23.01.2020	01	07.11.2022	1 / 1

Şikâyet süreci: Laboratuvarımız "TSE/ISO/IEC 17025:2017-Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Gereklilikler" standardına göre akredite bir laboratuvar olup, oluşabilecek şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine uygun bir süreç planına sahiptir. Bu doğrultuda, laboratuvarımıza <https://istanbulbolge.ticaret.gov.tr/baglanti-idarelerimiz/istanbul-laboratuvar-mudurlugu> web adresinde bulunan iletişim bilgileri (e-mail, telefon), e-ileti şikâyeti (T.C. Ticaret Bakanlığı Ticari Elektronik İleti Şikâyet Sistemi) veya CİMER üzerinden gelen şikâyetler aşağıdaki süreç planına göre ele alınmaktadır. Süreç planı talep eden her türlü ilgili taraf için web sitesi ve laboratuvar müdürlüğümüzde erişebilir haldedir.

