



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu : PR 17
Yayın Tarihi : 01.09.2023
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : -
Sayfa Sayısı : 1/3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Laboratuvar Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM ve SORUMLULAR

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar. Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm faaliyetler bu prosedürün uygulama alanındadır. Bu prosedürün uygulanmasından, tüm çalışanlar sorumludur.

3. TANIM ve KISALTMALAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

4. UYGULAMA

4.1 Şikâyetlerin İletim Şekli

Laboratuvarımızdan alınan her türlü hizmet için şikâyet ve itiraz yolu açıktır. Müşteriler Şikâyet ve itirazlarını aşağıdaki yollarla iletebilirler:

1. Web sitesinde bulunan Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu FR 31 / 06.11.2006-00,
2. Müşteri Anket Formu FR 32 / 06.11.2006-00,
3. Telefon, faks vb.
4. Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
5. Yüz yüze görüşmeler
6. Diğer

4.2 Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Laboratuvarda müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir.

Md. 4.1 de yazılı yollarla iletilen şikâyetler ve itirazlar ; şikâyeti alan personel tarafından kalite yönetim temsilcisi veya Laboratuvar müdürü ' ne iletilir. Şikâyetin alınmasından

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHADIR.BASILMIŞ HALİ KONTROLLÜZ KOPYADIR



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu : PR 17
Yayın Tarihi : 01.09.2023
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : -
Sayfa Sayısı : 2/3

sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personel Tarafsızlık ve Gizlilik gerekliliklerine uygun olarak işlemlerini yürütür.

Şikayetler aynı zamanda birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirilmektedir. Şikayetlerin etkin bir şekilde ve müşteri memnuniyeti dikkate alınarak sonuçlandırılması temel prensibimizdir.

Şikayetler , Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu FR 31 / 06.11.2006-00 ile kayıt altına alınır. Şikayet doğrultusunda, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü konuyu inceleyerek değerlendirir.

Şikayetler 15 gün içerisinde değerlendirilip müşteriye cevap verilmelidir. Yapılacak faaliyet 15 günden fazlasını gerektiriyor ise yapılacak işlemler hakkında müşteri bilgilendirilmelidir. Müşteri şikayeti deney sonucu ile ilgili ise raporlar Sürekli İyileştirme Prosedürüne (PR 05) göre değerlendirmeye alınır. Ölçüm /Analiz Raporlarının Değerlendirmesi sonucunda , Laboratuvar Müdürü tarafından analiz personeli görevlendirilir. İlgili personel tarafından, müşterinin red kriterleri incelenir ve Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne (PR 04)'e uygun olarak Uygun Olmayan Hizmet ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR 09) doldurulur.

Rapor tesliminden sonra uygun bulunmayan rapor müşteriden geri çekilir. Uygunsuzluklar tamamlandıktan sonra Deney Sonuçları Kalite Güvence ve Raporlama Prosedürüne (PR 13) göre Revize Rapor düzenlenerek müşteriye gönderilir.

Bu konuda müşteri tarafından revize nedeninin yazılı olarak talep edilmesi halinde gerekli açıklama bir yazı ile rapor ekinde müşteriye bildirilir. Konu ile ilgili diğer işlemler, Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne (PR 04) uygun olarak takip edilir.

Şikayetler ile ilgili , (Tarafsızlık ve Gizlilik) gerekliliklerine göre hareket edilerek mümkün olan her durumda şikayet kabul edilecek olup ilerleme ve sonuç şikayetçiye yazılı olarak (e-mail veya kargo aracılığı ile) bildirilecektir. Ayrıca Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanıp, gözden geçirilerek onaylanacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHADIR.BASILMIŞ HALİ KONTROLLÜZ KOPYADIR



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu : PR 17
Yayın Tarihi : 01.09.2023
Revizyon No : 00
Revizyon Tarihi : -
Sayfa Sayısı : 3/3

5. İŞ AKIŞI

Bu dokümanın iş akışı yoktur.

6. İLGİLİ DOKÜMAN

Sürekli İyileştirme Prosedürü (PR 05)

Deney Hizmetinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü (PR 12)

Deney Sonuçları Kalite Güvence ve Raporlama Prosedürüne (PR 13)

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne (PR 04)

Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (FR 31)

Müşteri Anket Formu (FR 32)

Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 67)

7. GÜNCELLEŞTİRME

7.1 PROSEDÜR'ÜN GÜNCELLEME DURUMU

<i>Güncelleştirme Sayısı</i>	<i>Tarih</i>	<i>Güncelleştirme Yapılan Madde</i>	<i>Güncelleştirme Nedeni</i>
<i>1</i>	<i>01.09.2023</i>	<i>Yeni Kayıt</i>	<i>Prosedür oluşturulmuştur.</i>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHADIR.BASILMIŞ HALİ KONTROLLÜZ KOPYADIR