	ŞİKAYET, ÖNERİ VE İSTEK PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	P.21.
		Yayımlanma Tarihi	20.10.2020
		Revizyon Tarih / No	00
		Sayfa	1 / 3

HAZIRLAYAN MEVLÜT BERK TÜRKER KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	<input type="text"/>	ONAYLAYAN DOĞAN SEYFİ LABORATUVAR YÖNETİCİSİ	<input type="text"/>
---	----------------------	--	----------------------

1. AMAÇ

Laboratuvarımıza müşterilerden veya temsilcilerinden gelen ya da diğer laboratuvarlardan iletilen şikayetlerin çözümüne yönelik olarak bir sistem oluşturmak ve gelen şikayetlerin değerlendirilmesi doğrultusunda düzeltici faaliyetler yapmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür hizmet alan tüm müşterileri ilgilendirir.

3. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Yöneticisi ve Deney Personelleri.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: Ölçüm ve/veya deney hizmeti alan ve karşılığında ücret ödeyen kurum/firma.

5. UYGULAMALAR

Müşteriler tarafından gelen yazılı ve sözlü şikayetler laboratuvar personeli tarafından alınır. Şikayetler, web sayfamızdan kolayca ulaşılabilen F.24 Müşteri, Öneri ve İstek Formu aracılığıyla alınır. Alınan şikayetler numaralandırılarak kalite sistemine dahil edilir. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikayet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi tarafından yürütülür. Şikayet kimin hakkında ise, şikayeti farklı kişi inceler.

Şikâyetlerin, ilk olarak laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Eğer şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise müşteriye konu hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir. Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise ele alınır. Deney Personeli tarafından, F.25 Müşteri Şikayet İzleme Formu' na kaydedilir. Aynı zamanda gelen şikayetler numaralandırılarak kalite sistemine kaydedilir. Şikayetin ele alındığına dair en geç 3 iş günü içerisinde yazılı(mail yoluyla) ve sözlü olarak şikayette bulunan firma/kişilere bilgilendirme yapılması sağlanır. Sözlü bilgilendirmelerin kayıtları ilgili personel tarafından F.24 Müşteri Şikayet, Öneri ve İstek Formu' na yazılır ve kayıt altına alınır.


Şikâyet, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan bağımsız ve tarafsız kişiler tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyete yönelik gerçekleştirilecek işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılacak düzeltici faaliyetler belirlenir. Düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından F.24 Müşteri Şikayet, Öneri ve İstek Formu' na kayıt edilir.



ŞİKAYET, ÖNERİ VE İSTEK PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	P.21.
Yayımlanma Tarihi	20.10.2020
Revizyon Tarih / No	00
Sayfa	2 / 3

- Şikâyet giderildikten sonra sonuçları müşteriye yazılı olarak bildirilir. Şikâyetler kapatılınca, sorumlu kişi F.24 Müşteri, Öneri ve İstek Formu' nun aslını Kalite Yöneticisi' ne verir. Kalite Yöneticisi tarafından müşteri şikayeti dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar bu dosyada muhafaza edilir. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikayet giderilerek ara raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Laboratuvar Yöneticisi veya Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet konusunu ilgili yetkili laboratuvar personeli ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.
- Kalite Yönetim Temsilcisi ve laboratuvar personeline yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra müşteri şikayetinde haklı bulunmaz ise söz konusu şikayet reddedilir. Reddedilen şikayetin ret nedeni gerekçeleri ile birlikte müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından mail yolu ile iletilir.
- Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa, Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet konusu iş ile ilgili F.24 Müşteri Şikayet, Öneri ve İstek Formu' nda ilgili kısmını düzeltme yöntemini yazarak şikayetin giderilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri kaydederek belirler, şikayetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonunda ilgili şikayet ile ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet kapatılır ve şikayet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanacak faaliyetler hakkında müşteriye Laboratuvar Yöneticisi veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından mail yolu ile bilgi verilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit edilmişse, bu konuda talimat veya prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir.
- Sık sık tekrarlanan veya Kalite Sisteminin yapısından kaynaklanan şikayetler Laboratuvar Yöneticisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek, uygulanması gereken düzeltici faaliyetler belirlenir, P.14.Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre işleme alınır.
- Müşteriden, analiz, deney, ölçüm ve test sonucuna gelebilecek itiraz durumlarında eğer itiraz deney numunesini muhafaza ettiğimiz süre dahilinde yapılmış ise;
- Düzenlenen deney sonuç raporunda geriye dönük değerlendirme yapılır. Deney yapıldığı andaki ortam şartları, numuneye ait bilgiler ve deney kayıtları gözden geçirilir. Hesaplamalarda bir farklılık yoksa saklanan numuneden deney tekrarı yapılır. Yeni sonuç müşteriye raporlanır.
- Deney sonucunun değişiklik göstermemesi durumunda müşteri deney sonucunda hata olmadığı yönünde ayrıntılı olarak bilgilendirilir.
- Müşterinin itirazı devam ediyorsa P.12 Müşteriye Hizmet ve İyileştirme Prosedürü çerçevesinde laboratuvar ortamında deneyin tekrarlanması sağlanır, tanıklık etmesi konusunda çağrıda bulunulur.

	ŞİKAYET, ÖNERİ VE İSTEK PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	P.21.
		Yayımlanma Tarihi	20.10.2020
		Revizyon Tarih / No	00
		Sayfa	3 / 3

☛ Buna rağmen müşterinin itirazı devam ediyorsa yapılan analiz sonuçlarından dolayı yasal yollara başvurulabilir. Kesinleşmiş Mahkeme kararıyla laboratuvar deney sonuçlarının hatalı ve bu nedenle müşterinin mağdur olduğunun anlaşılması halinde zararın mesleki sorumluluk sigortası kapsamında karşılanması yoluna gidilir.

6. REFERANSLAR

☛ TS EN ISO 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvar için Genel Şartlar

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

☛ DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (P.01.)

☛ MÜŞTERİYE HİZMET VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ (P.12)

☛ DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ (P.14.)

☛ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ (F.23.)

☛ MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE İSTEK FORMU (F.24.)

☛ MÜŞTERİ ŞİKAYET İZLEME FORMU (F.25.)

KONTROLSÜZ DOKÜMAN