

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR04
		Yayın Tarihi	08.05.2019
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1 / 3

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, laboratuvarımıza müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlenmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2.KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin faaliyetlerimizden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3.SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Şirket Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Birimi sorumludur. Laboratuvarımız çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

4.TANIMLAR:

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği cevaplanması bekleyen memnuniyetsizlik.

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri, Laboratuvar Müdür ,Kalite Birimi, ve diğer personellerden oluşan bir kuruldur. Şikayet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilemez.

5.UYGULAMA

5.1. Genel:

Laboratuvarımız kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan Müşteri Memnuniyeti, İtiraz Ve Şikayetleri Formu (FR12) nu müşteri ya da ilgili tarafların erişimine Web sayfasında sunmaktadır. Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler saha personeli ve müşteri, posta, faks, elden veya www.ankalab.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan personelimiz bu konuyu Kalite Yöneticisine Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu ile iletir. Kalite Yöneticisi öneri, şikayet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikayet/itiraz Kalite Yöneticisi, Şirket Müdürü veya Laboratuvar Müdürü tarafından incelenerek hizmetlerimiz ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Faaliyetlerimiz ile ilgili ise şikayet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

Laboratuvarımıza ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından “Müşteri Şikayet, İtiraz, Öneri Formu(FR11)”na kaydedilerek takibi yapılır.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personellerimizden oluşturulan “Şikayet/İtiraz” Kurulu tarafından değerlendirilir.



ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR04
Yayın Tarihi	08.05.2019
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	2 / 3

İlgili kurul gerekirse şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları “Müşteri Şikayet, İtiraz, Öneri Formu(FR11)” ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Laboratuvarımız bünyesindeki ilgili bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Kararın alınmasını takip eden 5 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir. Eğer şikayetin çözülme süresi uzayacaksa şikayet sahibine bu durum bildirilerek ilerleme raporları yazılı olarak gönderilir. Şikayetin çözülmesi ile ilgili tüm kayıtlar saklanarak ve faaliyet sonlandırılır. Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DİF’in başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür. Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Analiz sonuçlarına yapılacak itirazların değerlendirmeye alınması, varsa numunelerin muhafaza süreleri müşteri ile karşılıklı imza altına alınan Talep, Teklif ve Sözleşme Formu (FR14) nda belirtildiği süreler baz alınarak yapılır. İtiraza konu olan numunelerin muhafaza süresi geçmiş ise itiraz talepleri değerlendirmeye alınmaz. Laboratuvarımızca kabul edilen itirazlar Şikayet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet, İtiraz, Öneri Formu(FR11) ile kayıt altına alınır. Şikayet/itiraz kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Laboratuvarımız bünyesindeki ilgili bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Laboratuvara tekrar sunar. Şikayet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikayet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır. Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

5.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Ankara mahkemeleri yetkilidir.

5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi:

Laboratuvarımıza yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet, İtiraz, Öneri Formu(FR11)ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

5.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla Müşteri Memnuniyeti, İtiraz Ve Şikayetleri Formu (FR12) düzenlenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenerek yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney Ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler Madde 7.9

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR04
		Yayın Tarihi	08.05.2019
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	3 / 3

7. EKLER

Müşteri Memnuniyeti, İtiraz Ve Şikayetleri Formu (FR12)

Talep, Teklif ve Sözleşme Formu (FR14)

Müşteri Şikayet, İtiraz, Öneri Formu(FR11)

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revize No	Revizyon Tarihi	Revizyon konusu
00	08.05.2019	İlk Yayın