



# ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO  
PR.06

REVİZYON TARİHİ  
20/12/2022

REVİZYON NO  
1

YAYIN TARİHİ  
20/08/2019

SAYFA NO  
1 / 4

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, Laboratuvarımızda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ait süreç için bir sistem oluşturmayı açıklamaktadır.

## 2. TANIMLAR

**KY:** Kalite Yöneticisi

**LM:** Laboratuvar Müdürü

**Şikayet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili; performansı, prosedür, politika, personel ve firma hizmet çerçevesindeki tüm etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yapılan, olumsuz nitelik taşıyabilecek geri dönüş ve başvurulardır.**

## 3. İŞLEM

### 3.1. Şikayet Gelebilecek Alanlar ve Gelebilecek Şikayet Türleri

**Şikayetler; hizmet alınan taraf, personel tarafından olabileceği gibi üçüncü taraflardan gelebilir.**

**İletişim aşamasından başlayıp tüm aşamalarla ilgili ve faaliyet konusunda şikayet olabilir. Şikayetler genel olarak;**

- **Teklif aşaması, hizmet kapsam alanı ile ilgili konular**
- Deney sonuçlarına yapılan **itiraz ve şikayetler**,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki **itiraz ve şikayetler**,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair **itiraz ve şikayetler**,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan **itiraz ve şikayetler**,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan **itiraz ve şikayetler** (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.),
- **Hizmet verilen alanda 3. kişilerden gelebilecek şikayetler**,
- **Personelden gelebilecek her türlü şikayet ve öneriler. Personel her ne kadar öneri ve diğer konuları FR.01/PR.13 Kalite Sistem Talep Formu ile iletebileceği gibi şikayete konu olabilecek düzeyde ise şikayet formu aracılığıyla da yapılabilir.**
- **Müşteri memnuniyet anketlerinde değerlendirme kapsamında şikayete konu olabilecek puanlama sebebiyle**

**ile ilgili olabilir.**



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO  
PR.06

REVİZYON TARİHİ  
20/12/2022

REVİZYON NO  
1

YAYIN TARİHİ  
20/08/2019

SAYFA NO  
2 / 4

### 3.2. Şikayet Süreçleri ve Genel İşlemler

**Farklı konu ve kanallardan gelebilecek şikayetler; ön değerlendirme, kabul/ret aşaması, kabul/ret durumunun ilgili tarafa bildirim, şikayete ilgili faaliyetin yapılması, sonuçlandırılması, sonucun ilgili tarafa bildirim aşamalarından oluşur.**

**Şikayetin laboratuvara ulaşması ile süreç başlamaktadır. Şikâyetlerin yazılı, posta/faks veya e-posta yoluyla gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikayet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Firmamız şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.**

**Şikayetler, "Şikayet Formu" ile, sözlü veya diğer yazılı şekilde laboratuvara iletilir. Şikayet süreci ile ilgili prosedür ve formlara erişim; firmamız web sayfasında yer alır, aynı zamanda laboratuvardan talep edilerek ulaşılması mümkün bulunmaktadır. Şikayet formu ile veya yazılı/sözlü olarak, şikayet dilekçesi şeklinde gelen şikayetler, şikayetin ulaştığı personel tarafından LM/KY' ye geldiği şekilde iletilir. Ön değerlendirme aşamasında şikayetin kabul veya ret durumu netleştirilir. Şikayetin Şikayet Formu ile gelmediği durumlarda KY tarafından Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Müşteri memnuniyet anketlerinde şikayet konu olabilecek durumlarda; PR.22 Sürekli İyileştirme Prosedürü madde 3.2 ye göre işlem yapılır.**

**Şikayetin kabul/ret durumu 7 gün içerisinde ilgili tarafa bildirilir. Kabul edilen şikayetlerde yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikayetin tamamlanma süresi konuya göre değişkenlik gösterebilir ancak bekletmeksizin sürecin devam etmesi ve 30 gün içinde tamamlanması esastır. Tamamlanma süresi Şikayet Formu ile yapılacak işleme göre belirlenir. Şikayetin sonuçlanması 30 günden fazla sürmesi durumunda ilgili tarafa ilerleme durumu hakkında LM/KY tarafından e-posta, yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.**

Müşteri, kendisinden kaynaklı bir sebepten dolayı düzeltme isteyebilir (isim, adres, proje bilgisi vs). Bu tür durumlarda müşteri şikayeti olarak değerlendirilmeyip, müşterinin değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Raporlama Talimatı' na göre işlem yapılır.

**Gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili itiraz ve şikayetleri LM ve KY tarafından veya belirlenen kişiler tarafından oluşturulan çalışma grubu tarafından incelenir. Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Bu inceleme sırasında şikayete konu olan faaliyetle ilgili olan kişi/kişilerden bilgi alınır ve değerlendirme yapılır. Ön değerlendirme sonrası gerekli görülmesi durumunda ayrıca personel tarafından gelen tüm şikayetlerde üst yönetime bilgi verilir.**

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Değerlendirme sonucunda alınan karar, sonuç LM/ KY tarafından şikayette bulunan tarafa yazılı (imzalı veya e-posta)/sözlü olarak iletilir.

Yapılan değerlendirmede, şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır.



# ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO PR.06	REVİZYON TARİHİ 20/12/2022	REVİZYON NO 1	YAYIN TARİHİ 20/08/2019	SAYFA NO 3 / 4
---------------------	-------------------------------	------------------	----------------------------	-------------------

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü başlatılır.

Şikayet müşteriye sunulmuş analiz/ölçüm raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve Raporlama Talimatı'na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır:

Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Raporlama Talimatı'na göre revize rapor düzenlenir.

Ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü tarafa bilgi verilmez. **Tüm aşamalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır; gerektiğinde yazışmalar ve iletişim gizlilik kurallarına uygun olarak yapılır.**

**Şikayet Formu ile kayıt altına alınan şikayetlere, şikayet numarası verilerek ve Şikayet Takip Formu'na işlenerek KY tarafından takibi sağlanır. Şikayet No; Yıl/Sıra No şeklinde verilir. Örneğin; 2022/1, 2022/2 gibi..** Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir. **Şikayetler YGG öncesinde KY tarafından değerlendirilerek sonuçları performans raporuna eklenir ve YGG gündemine alınır. YGG ile tüm şikayetlerin üst yönetim tarafından değerlendirilmesi sağlanır.**

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

PR.07	Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
PR.08	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
ST.08	Raporlama Talimatı
FR.01/PR.06	<b><u>Şikayet Formu</u></b>
FR.02/PR.06	<b><u>Şikayet Takip Formu</u></b>
<b><u>FR.01/PR.13</u></b>	<b><u>Kalite Sistem Talep Formu</u></b>
<b><u>PR.22</u></b>	<b><u>Sürekli İyileştirme Prosedürü</u></b>

## 5. GÜNCELLEŞTİRME DURUMU

Gün. No	Tarih	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Kapsamı
0	20.08.2019	Genel	Prosedürün adı değiştirildi (Müşteriye Hizmet Prosedürü) Bu nedenle yeni yayınlandı. Standardın 2017 versiyonu kapsamında yeniden düzenlendi.
1	20.12.2022	Genel	Türkak Uyg. kapsamında; şikayetçi olabilecek alanlar, şikayetin kabul/ret durumu ve durumun bildirim, ilerleme raporu ve sonucun bildirim gibi tanımlamalar yapıldı. Genel olarak tanımlamalar çerçevesinde prosedür yeniden düzenlendi. İlgili dokümanlar bölümünde; FR.01/PR.06 Şikayet Formu ve FR.02/PR.06 Şikayet Takip Formu form adı değiştirildi, FR.01/PR.13 Kalite Sistem Talep Formu, PR.22 Sürekli İyileştirme Prosedürü eklendi.



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO  
PR.06

REVİZYON TARİHİ  
20/12/2022

REVİZYON NO  
1

YAYIN TARİHİ  
20/08/2019

SAYFA NO  
4 / 4

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Süzer CİVE (KY)	Süzer CİVE (KY) – Murat YERTUTANOL (LM)	Sertan DEMİR (GK)