



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	1/6

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, TS EN ISO/IEC 17025 "Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" 7.9. maddesine göre Su Dünyası Laboratuvarında gerçekleştirilen deney ve Numune alma hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemeyi amaçlar. Laboratuvarımızca verilen her türlü hizmete, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve itirazları kapsar.

2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde laboratuvarımız tarafından ele alınması esastır. Bu prosedürün uygulanmasından tüm laboratuvar personeli sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: Hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Müşterilerin, deney faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, laboratuvarımızın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Müşterilerimizin, laboratuvarımızın hizmet verdiği faaliyetlerde kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, laboratuvarımızın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır. İtirazlar da şikayet olarak değerlendirilir.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

Standart Metotlar

Cihaz Kullanım ve Bakım Talimatları

Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

PR.06

Taleplerin Tekliflerin Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

PR.07

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	2/6

Numune Alma, Taşıma ve Saklama Prosedürü	PR.09
Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü	PR.13
Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü	PR.15
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR.17

5. UYGULAMA

5.1 Şikayetlerin Alınması

Şikâyetler ve itirazların ele alınması prosedürü, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir. Şikâyetler ve itirazların ele alınması prosedürü ayrıca www.sudunyasilab.com adresinde de yer almaktadır.

Şikâyet formu da yine bu web adresinde bulunmaktadır. Bir şikâyet alınması durumunda SU DÜNYASI LABORATUVARI, bu şikâyetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır.

SU DÜNYASI LABORATUVARI, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

SU DÜNYASI LABORATUVARI şikâyet alındığında, şikâyetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bu doğrultuda Bir şikâyet ve itiraz başvurusunun SU DÜNYASI LABORATUVARI tarafından etkin bir biçimde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- ✓ Şikâyet ve itiraz nedenleri,
- ✓ Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- ✓ SU DÜNYASI LABORATUVARI 'nın daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

Şikâyetler, **Kalite Müdürü/Müşteri temsilcisi** tarafından ve gerekirse ilgili **birim sorumluları/LM** ile yapılacak bir toplantı ile incelenir ve muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir.

Gerektiğinde konu ile ilgili uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	3/6

alınabilir veya söz konusu ise numune alma personelini toplantıya çağırabilir.

SU DÜNYASI LABORATUVARI'nın laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayetlerde aşağıdaki kararlar verilir,

- Şikayetin reddi.
- Şikayetin kabulü ve Önlemlerin belirlenmesi. Bununla ilgili olarak
- İlgili ölçümlerin tekrarı (Gerekirse İlk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
- Raporda hata varsa raporun revize edilmesi
- Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb) çalışma yapıldı ise giderilmesi
- Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulamaları vb faaliyetler
- Ve diğer çözümler belirlenir.

5.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

5.2.1. Müşterilerden gelen talep ve şikâyetler sözlü, yazılı, telefon, e-mail veya faks yoluyla alınır. **KM** ile değerlendirilir. Şikâyet ve itirazlarda şikâyet/itiraza konu durumda yapılacak tüm faaliyetler şikâyet/itiraz konusu faaliyetinde yer almamış kişiler tarafından şikâyet konusu **FR.22 Müşteri Şikâyet ve Öneri Formuna Müşteri Temsilcisi/KM** tarafından işlenir. Değerlendirme sonucu **KM** tarafından yapılır. Oluşan şikâyetlerin takibi ise **FR.23 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu** ile gerçekleştirilir. Her şikâyet için forma bir şikâyet numarası verilir. Şikâyet numarası yılın son iki rakamı-bölüm kodu-şikâyetin 1 den başlayarak sayısı şeklinde verilir. **Örn; 19-MİK-01 gibi.(MİK:Mikrobiyoloji Bölümü)**

Şikâyet/İtiraz konusunda **Kalite Müdürü** yer almış ise bu karar **YKB** tarafından yapılır.

5.2.3. Yapılan değerlendirmeler neticesinde alınan kararlar "**FR.23 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu**"na işlenir ve **KM** tarafından şikâyetle ilgili çözümlenecek durum Müşteriye mail veya telefon ile **en geç 1 gün** içerisinde bildirilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, şikâyetle ilgili bir sonraki adıma geçilir.

SU DÜNYASI LABORATUVARI, şikâyet ve itirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	4/6

sonuçlar oluşturmayacak şekilde önlemleri alır. Müşterilerin veya diğer tarafların laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikâyet sonuçları, şikâyete konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır, Kalite Müdürü tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir. Hatanın SU DÜNYASI LABORATUVARI 'den kaynaklanması durumunda hatanın muhtemel kaynakları ve alınan tedbirler hakkında şikâyet sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

Yapılan işlemlerin sonucu ise en geç 1 hafta içerisinde KM veya Müşteri temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet konusunun ölçüm sonuçlarını olumsuz etkileyebilecek olması halinde Laboratuvar Müdürü ile birlikte Düzeltici Faaliyet başlatılır. KM tarafından 6 aylık periyotlardan az olmamak şartı ile şikâyetler hakkında değerlendirmeler yapılır. Şikâyet formlarının tümü Kalite müdürü tarafından saklanarak arşivlenir. Yıl sonunda alınan şikâyetler Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında değerlendirilerek üst yönetime sunulur.

Hazırlanan deney raporuna müşterinin itirazı sonucu olduğu durumlarda eğer LM 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 numune var ise deney tekrarı yapılır. Yeni sonuç müşteriye raporlanır. Deney sonucunun değişiklik göstermemesi durumunda müşteri deney sonucunda hata olmadığı yönünde ayrıntılı olarak bilgilendirilir.

5.2.4.Yapılan iş ve deney konusunda herhangi bir değişiklik ve/veya farklılık olması durumunda, bu durum müşteriye yazılı olarak KM tarafından antetli kağıt ile bildirilir ve/veya telefonla bilgilendirilir, müşterinin onayı alınır. Müşteri ile ilgili her türlü kayıt PR.17 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

5.2.5. Şikâyetin çözümlenmesinde eğer müşterinin Müşterinin veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneylere tanık olmaları için laboratuvarın, ilgili birimlerine gerekçeli olarak girebilmesine, FR.24 Ziyaretçi Takip Formu imzalatılarak gizlilik ilkesi doğrultusunda diğer müşterilerin bilgileri ve hakları gizli tutularak laboratuvar şartlarına uygun olarak izin verilmesi sağlanır.

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	5/6

5.2.6. Her yılın sonunda **KM**, veri toplanması durumunda istatistiksel yöntemler kullanarak müşteri şikâyetleri, müşteri memnuniyeti anketinin sonuçlarını değerlendirir ve **Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına** sunar ve üst yönetim bilgilendirilir.

5.2.7. İstatistik sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında değerlendirilerek düzeltici ve önleyici faaliyet uygulanması gerekiyorsa ilgili birimler bilgilendirilir ve gerekli çalışmalar yapılır. Kalite Hedefleri doğrultusunda müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetlerinde, hedeflerden sapma olduğu durumda düzeltici ve önleyici faaliyet uygulaması başlatılarak sorunun ne olduğu tespit edilir. Yapılan bu çalışmalar "**FR.23 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu**"na işlenir. Bu çalışmaların koordinasyonu ve kontrolü **KM** tarafından yapılır.

5.2.8. Laboratuvar içinden gelen Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

*Laboratuvarda uygun olmayan işler sınırlı olmamak kaydıyla müşteriye sunulan hizmet, numune kabul, metot seçimi, uygulanması, doğrulanması, kalite kontrol çalışmaları, satın alma, tedarikçi değerlendirme, ekipman kullanımı, bakımı, kalibrasyonu, raporlama vb. Laboratuvar süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilir. Şikâyetler laboratuvar dışından gelebileceği gibi, laboratuvar içinden de şikâyetler alınabilir. Bu durumda Şikâyeti alan kişi Kalite Müdürüne bilgi verir ve **KM YKB** birlikte görüşerek şikâyetle ilgili durumu en geç 1 hafta içerisinde çözümlenmesi için süre başlatılır. Eğer şikâyet **KM** ile ilgili ise bu durumda şikâyet **LM** veya birim Sorumluları tarafından alınarak **YKB** onay ile süreç başlatılır. Laboratuvar içinden alınan şikâyetler **FR.31 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Formu** na işlenmektedir. Formun üzerinde laboratuvar içinden oluşabilecek şikâyet olması durumunda bu durum form üzerinde belirtilir.*

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

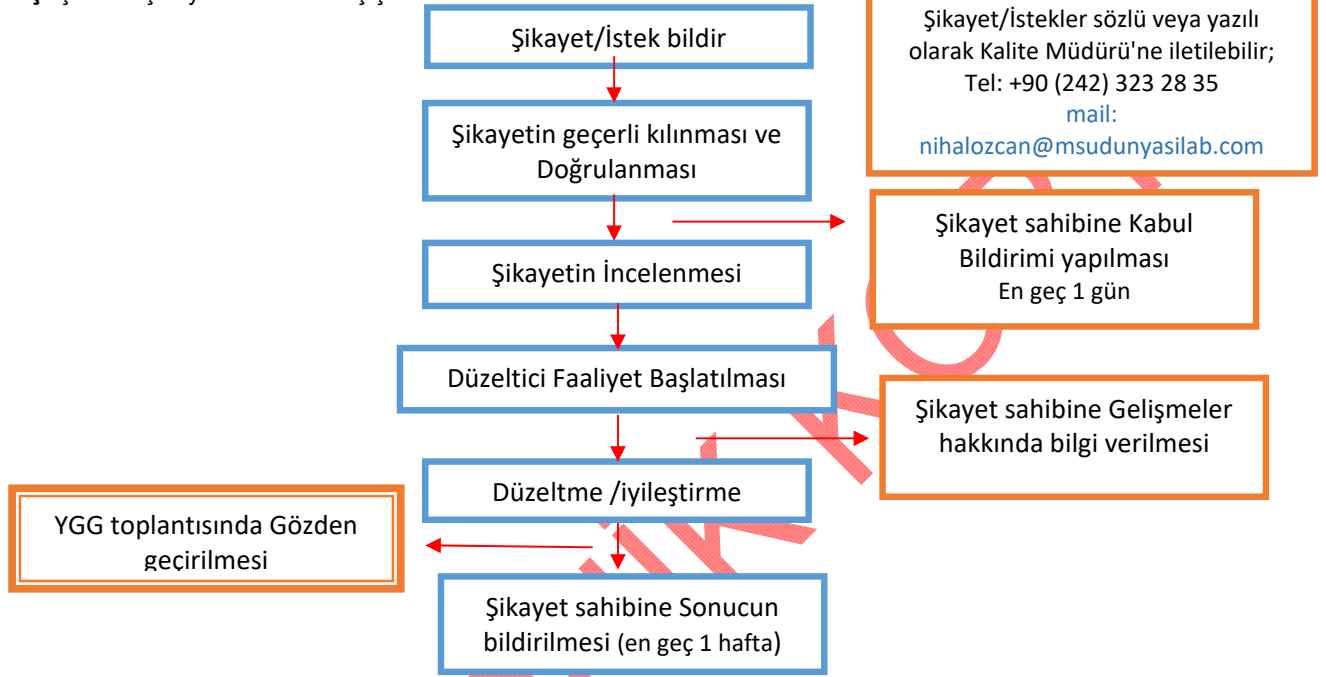
Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-14
Yayın Tarihi	30.07.2019
Revizyon no./Tarih	01/25.12.2020
Sayfa No	6/6

6. İŞ AKIŞI Şekil 1- Şikayet sürecinin akış şeması



7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Anket Sonuçları Değerlendirme Talimatı TL.40
- Tedarikçi Listesi LT.05
- Fiyat Teklif Formu FR.05
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu FR.21
- Müşteri Şikâyet ve Öneri Formu FR.22
- Müşteri Şikâyetleri Takip Formu FR.23
- Ziyaretçi Takip Formu FR.24
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Formu FR.31
- Müşteri Memnuniyet Anket Formlarında Şikayetleri Değerlendirme Takip Formu FR.111

Hazırlayan
Kalite Müdürü
Nihal ÖZCAN

Kontrol & Onay
Yönetim Kurulu Başkanı
Funda TUNALI