

 Lab Premium	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
PR709-02	İlk Yayın Tarihi 08.01.2013	Revizyon No 03	Revizyon Tarihi 01.06.2019	Sayfa No 1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Lab Premium 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.

Premium Laboratuvarı'nca verilen her türlü hizmete, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve itirazların tümünü kapsar.

2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Tüm personel

3. UYGULAMA

3.1 Şikayetlerin Alınması

Şikayet sahipleri Lab Premium' a şikayetlerini tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta) ile ulaştırabilir.

- Müşteri/ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet ve itirazların; telefonla ulaşması durumunda, Numune Kabul birimi, LM ve Deney Personeli konuyu direkt olarak telefon bağlantısının KY'ye yapılmasını sağlarlar.
- NS, LM ve Deney Personeli, KM'nin yerinde olmaması durumunda konuyu "**FR709-03 Dilek ve Şikayet Formu**" not ederek daha sonra KM'ye ulaştırırlar.
- Elektronik Posta yolu ile gelen müşteri öneri, şikayet ve itirazları KM'ye ulaştırılır.
- Faks yolu ile gelen müşteri/ilgili kişi öneri, şikayet ve itirazları KM'ye iletilir.
- Diğer iletişim araçları ile gelen tüm öneri, şikayet ve itirazlar, ulaştırıldığı Lab Premium Likya personeli tarafından **FR709-03 Dilek ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır. öneri, şikayet ve itirazların sahibi veya alan Lab Premium Likya personeli tarafından doldurulan tüm **FR709-03 Dilek ve Şikayet Formları** KY' ye iletilir.
- Numune Kabul Bölümleri'nde bulunduran '**FR709-03 Dilek ve Şikayet Formu**' müşterilerin iyileştirme önerileri de dahil tüm tenkit ve talepleri yazabilmeleri Numune Kabul personelinin yönlendirmesi ile de sağlanır. Bu kayıtların KM tarafından değerlendirilmesi yapılır ve cevaplandırılır.
- 'Numune Alma Talimatları'na göre dış göreve çıkan Numune Alma Personeli Görev Dosyası'nda bulundurdıkları '**FR709-03 Dilek ve Şikayet Formu**'nu müşterinin doldurulmasını önerir.
- Dış göreve çıkan 'Teknik Personel'de ilgili firma/ilgili kişiler hakkında istek, öneri ve şikayetlerini bu forma kaydedip, görev dönüşü KM'ye teslim ederler.
- KM kendisine ulaşan tüm şikayetlerin **FR709-04 Şikayet Takip Formu** ile takibinden sorumludur.

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.labpremium.com) da ilgili tarafların erişimine serbesttir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Nazan SOYSAL Kalite Müdürü	Hilal Burcu ÖZALP Laboratuvar Müdürü	Ali CESUR Genel Müdür

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
PR709-02	İlk Yayın Tarihi 08.01.2013	Revizyon No 03	Revizyon Tarihi 01.06.2019	Sayfa No 2/4

3.2 Müşteriden/İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikayet Türleri

- * Analiz sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler;
- * Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikayetler;
- * Analiz raporlarındaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- * Sözleşme sonrası analiz ücretlerine yapılan itiraz ve şikayetler;
- * Laboratuvar ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri Laboratuvara ulaşabilir. KM şikayetin alındığı hususunda şikayet sahibini en geç 3 iş günü içinde bilgilendirir.

3.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Alınan şikayetlerin değerlendirilmesi KM tarafından gerçekleştirilir. KM gerekli gördüğü takdirde şikayeti ilgilendiren bölümün sorumlusunun görüşünü alabilir. Dilek vasfı taşıyan bildirimler **FR709-04 Şikayet Takip Formu** ile değerlendirilmez. Dileklerin genel bir değerlendirmesi KM tarafından yapılarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

Şikayet hakkında nihai karar GM tarafından verilir. GM, KM tarafından **FR709-04 Şikayet Takip Formunda** yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. GM gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.

GM tarafından şikayetin yersiz bulunması durumunda KM tarafından şikayet sahibi şikayetin yersiz bulunma gerekçeleri ile birlikte bilgilendirilir.

GM tarafından şikayet haklı bulunduğu takdirde şikayetin çözüme ulaştırılması için **PR807 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KM sorumludur. Şikayeti haklı bulunan şikayet sahibi KM tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgilendirilir.

Analiz sonuçlarına yönelik itirazlarda ise LM, KM 'nin yanı sıra ilgili Bölüm Sorumlusu ve deneyi gerçekleştiren kişi de değerlendirmeye dahil edilir.

Şikayet sahibinin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilmesi şikayetin alındığına yönelik bilgilendirilmesinden en geç beş iş günü içinde gerçekleştirilir.

Şikayete konu olan bir personel dışında, örneğin KM veya LM ise değerlendirmeyi GM yapar. GM hakkında veya laboratuvarın geneli hakkında bir şikayet söz konusu olduğunda gerekirse dışarıdan bilirkişi hizmeti alınarak değerlendirme yapılır.

3.4 Analiz Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

- Analiz sonuçlarına yapılan itirazlarda, şahit numune analizi yapılabilmesi için; tarih, analiz bedeli, şahit numune analizine katılım şartları vb. bilgiler LM tarafından oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye yazılı olarak

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Nazan SOYSAL Kalite Müdürü	Hilal Burcu ÖZALP Laboratuvar Müdürü	Ali CESUR Genel Müdür

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
PR709-02	İlk Yayın Tarihi 08.01.2013	Revizyon No 03	Revizyon Tarihi 01.06.2019	Sayfa No 3/4

iletilir. İtiraz edilen numune, aynı Laboratuvar şartlarında, aynı metod, aynı kişi, aynı referans cihazlarla tekrar analiz işlemi uygulanır. Ayrıca analiz esnasında LM, Teknik sorumlu ya da KM analize eşlik eder.

- İtirazı yapılan numune, müşterinin itiraz yazısı ile beraber Numune sorumlusu tarafından Şahit Numune Dolabından ilgili bölüm sorumlusuna teslim edilir.
- Eğer saklanan şahit numune müşteri tarafından geri alınıp, belirli bir süre içinde tekrar getirilirse numune aynı örneğin şahit numunesi olarak kabul edilmez. Gerekçesi yazılı olarak KM tarafından müşteriye iletilir.
- Müşteri şahit numune analizi işlemi sırasında hazır bulunma isteğini ilgili Laboratuvar müdürü adına yazılı olarak bildirir. Bu talep üzerine LM, KM, Bölüm Sorumlusu ve müşterinin de katılımıyla bir değerlendirme toplantısı yapılır ve şahit numune analizine kimlerin katılacağı bu toplantıda kararlaştırılır.
- Bu toplantıda LM veya Bölüm Sorumlusu veya deneyi gerçekleştiren personel uygulanan analiz metodu, kullanılan cihazlar, malzemeler kitler vb. konusunda müşteriye bilgilendirirler.
- İtiraz sonucu tekrarlanan şahit numune analizi sırasında analizi gerçekleştiren kişi tarafından sonuçlar ilgili deney protokolüne işlenir ve analize katılanlar tarafından imzalanır.
- Müşterinin Laboratuvarda bulunduğu süre içinde Laboratuvarın gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı yönünde **FR709-01 Sorumluluk Taahhütnamesi** KM tarafından imza karşılığı müşteriye imzalatılır.
- Müşterinin belirtilen tarihte ilgili Premium Laboratuvarı'na gelmemesi halinde Bölüm Sorumlusu, Teknik Personel gerektiğinde de LM nin de eşliğinde şahit numune analizi tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.
- Analiz işlemi sırasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması durumuna konu LM'ye iletilir. Analiz işlemine devam edilip edilmeyeceğine LM, KM ve Teknik Personel birlikte karar verirler.
- Şahit numune analizi sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar analiz bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.
- Tekrarlanan şahit numune analizi sonucunda, rapor sonucunun değişikliği gerektirmediği durumlarda bir önceki analiz raporu sonucu geçerlidir. Ancak böyle bir durumda tekrarlanan analiz sonucu KM tarafından itiraz yazısına verilen cevap da ek olarak müşteriye iletilir.
- Müşterinin bir kez daha analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda ise laboratuvarımız tarafından TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka Laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı deney burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ile ilgili mali bedel Premium Laboratuvarı tarafından karşılanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Nazan SOYSAL Kalite Müdürü	Hilal Burcu ÖZALP Laboratuvar Müdürü	Ali CESUR Genel Müdür

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
PR709-02	İlk Yayın Tarihi 08.01.2013	Revizyon No 03	Revizyon Tarihi 01.06.2019	Sayfa No 4/4

3.4. KM Tarafından, deney /ölçüm sonucun farklı çıkması durumunda

a) PR707 Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü

b) Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için de 'PR807 Düzeltici Faaliyet Prosedürü',

c) Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı kalibrasyonun uygulandığı diğer cihazlara olan etkisi konusunda ise 'PR710 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü' uygulanır.

Şikayet sahibinin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilmesi şikayetin alındığına yönelik bilgilendirilmesinden en geç beş iş günü içinde gerçekleştirilir.

3.5 Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KM tarafından **FR709-04 Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınarak kapatılır.

Lab Premium için şikayetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KM tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR807 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR709-03 Dilek ve Şikayet Formu

FR709-04 Şikayet Takip Formu

PR707 Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü

PR710 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

5. REVİZYON LİSTESİ

Revizyon No	İlgili Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
01	3.1 Alt Bilgi	Dış tetkik	26.04.2013
02	Tüm Dokümanlar	ISO 17025, 2017 geçişi	20.03.2019
03	3.1	Dış Tetkik Şikayetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili tarafa erişilebilirliği tanımlanmıştır.(web de)	01.06.2019

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Nazan SOYSAL Kalite Müdürü	Hilal Burcu ÖZALP Laboratuvar Müdürü	Ali CESUR Genel Müdür