



PR-4.8

**Müşteri Şikayetleri Yönetim
Prosedürü**

Doküman No: PR-4.8

Yayın Tarihi: 13.01.2017

Revizyon Tarihi:25.12.2021

Revizyon No:06

Sayfa: 1 / 4

1. AMAÇ

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek,
- Müşterinin deneylere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarında gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, deneylere katılım talebi.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

--

4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI

Müşteriden yazılı veya sözlü herhangi bir şikayet gelmesi durumunda; şikayeti alan personel tarafından "FR-PR-4.8-01 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu"nun ilgili bölümleri doldurulur. Müşteri şikâyeti tam anlaşılammışsa, Kalite Yöneticisi tarafından müşteri aranarak, müşteri şikâyeti teyit ettirilir. Mümkün olan her durumda laboratuvarımız şikayeti kabul eder ve sözlü veya yazılı olarak müşteriye bildirir. Değerlendirilmesi yapılan şikayet ile ilgili olarak, şikayetin konusuna göre sorumlu personel belirlenir. Şikayet Kalite Yöneticisi tarafından sorumlu personele iletilir.

Şikayet alındıktan sonra şikayetin geçerli kılınmasını sağlayacak gereken her türlü bilgi ve belgenin bir araya getirilmesinden laboratuvarımız sorumludur.

Gelen şikayet doğrultusunda, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü toplanarak konuyu inceleyerek değerlendirir ve şikayetin değerlendirilmesine,incelenmesine yönelik faaliyetleri planlar. Şikayetin incelenmesi ve değerlendirilmesine yönelik yapılacak faaliyetler ve planlanan bitiş tarihi hakkında müşteri bir gün içerisinde sorumlu personel tarafından yazılı veya sözlü bilgilendirilir. Eğer şikayet, müşterinin adresinde inceleme gerektiriyor ise, sorumlu personel yerinde gerekli incelemeleri yapar. İnceleme sonuçlarını FR-PR-4.8-01 Müşteri Şikayetleri Takip formuna kaydederek Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi'ne iletir.

Hazırlayan

Kontrol Eden

Onay



PR-4.8

**Müşteri Şikayetleri Yönetim
Prosedürü**

Doküman No: PR-4.8

Yayın Tarihi: 13.01.2017

Revizyon Tarihi:25.12.2021

Revizyon No:06

Sayfa: 2 / 4

ŞİKAYETİN GİDERİLMESİNE YÖNELİK FAALİYETLER

Şikayetin incelenmesi ve değerlendirilmesi faaliyetleri sonucunda örn. deney sonuçlarına, deney raporlarına yapılan itiraz vb. gibi durumlarda incelemeler sonucunda itirazı doğuracak herhangi bir durum yoksa analiz sonuçlarının doğruluğunu, yöntemin güvenilirliğini, yapılan değerlendirmeleri içeren şikayete konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan sorumlu personel(ler) tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanan yazılı bir bildirim yapılır. Eğer şikayete konu durumun düzeltilmesi gerekiyorsa bu bölümde bahsedilen yollar izlenir.

Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetlere ve gerekli durumlarda açılacak düzeltici faaliyetlere Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından karar verilir. *FR-PR-4.8-01* Müşteri Şikayetleri Takip Formu'nun ilgili bölümü doldurulur. Müşteri, sorumlu personel tarafından şikayetin giderilmesine yönelik yapılacak faaliyetler ve planlanan bitiş tarihleri hakkında yazılı veya sözlü bilgilendirilir. Yapılan faaliyetler ile ilgili müşterinin talep ettiği her aşamada faaliyetlerin ilerleme/gerçekleşme durumları hakkında müşteriye rapor sunulur. Tamamlanan faaliyetlerin sonuçları yazılı olarak şikayete konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan sorumlu personel(ler) tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanarak müşteriye sunulur.

Laboratuvarımız şikayetleri ele alma prosesinden ve faaliyetlerin uygulanması sırasında alınan kararların tümünden sorumludur.

Yetkin Kontrol 'de teknik şikayetlerin değerlendirilmesinde *dikkate alınacak noktalar kısaca şöyledir;*

Deney Personeli ile birlikte analiz için uygulanan yöntem baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır:

- Analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit örnekte analiz tekrarlanır.
- Raporlamalar ve yorumlamalar tekrar incelenir.

Ölçümlerden kaynaklı bir hata varsa, ölçümler ücretsiz olarak tekrarlanır. Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir.

Tespit edilen diğer uygunsuzluklar için, PR-4.9 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Eğer uygunsuzluğun tekrar etme ihtimali varsa PR-4.11 Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanarak düzeltici faaliyetler yapılır.

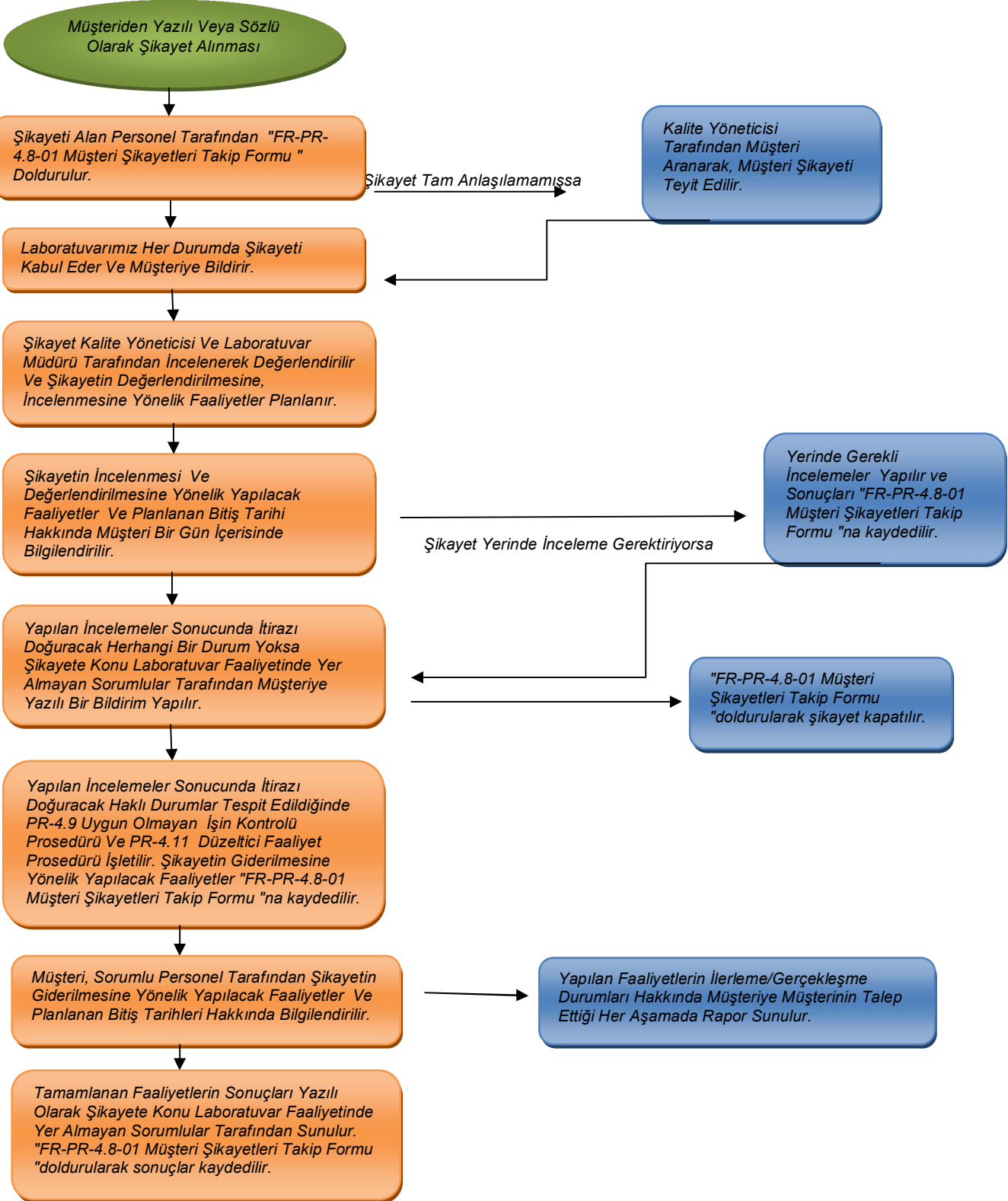
Hazırlayan

Kontrol Eden

Onay

**Müşteri Şikayetleri Yönetim
Prosedürü**

Şikayet prosesinin şematik olarak açıklanması,



Hazırlayan

Kontrol Eden

Onay



PR-4.8

**Müşteri Şikayetleri Yönetim
Prosedürü**

Doküman No: PR-4.8

Yayın Tarihi: 13.01.2017

Revizyon Tarihi:25.12.2021

Revizyon No:06

Sayfa: 4 / 4

Bu prosedür <https://www.yetkinkontrol.com> internet sayfamızda "Dökümanlar" bölümünde müşteriyile paylaşılarak ilgili tarafın erişimi sağlanır.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, PR- 4.12 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

6. DAĞITIM

Bu prosedür; yetkili personele elektronik ortamda sunulur. Elektronik ortamda ulaşılamayan durumlarda kâğıt kopya olarak dağıtılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü(PR-4.11)
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü(PR-4.9)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-4.12)

8. KAYITLAR

- Müşteri Şikayetleri Takip Formu(FR-PR.4.8-01)

9. DOKÜMAN REVİZYON TABLOSU

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Nedeni
01	03.07.2017	Kalite Yöneticisinin Değişmesi
02	19.01.2018	Hazırlayan/Kontrol Eden/Onay Bölümü Eklendi Görsel Olarak Düzeltmeler Yapıldı.
03	30.12.2018	İtalik Kısımlar Eklendi.
04	11.10.2019	İtalik Kısımlar Eklendi.
05	20.02.2020	İtalik Kısımlar Eklendi.
06	25.12.2021	"Şikayet Prosesinin Şematik Olarak Açıklanması" Bölümü Eklendi. Prosedür Düzenlendi. Prosedür Genelinde İtalik Yazılan Kısımlar Eklendi.

Hazırlayan

Kontrol Eden

Onay