REVİZYON

REV. NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	13.03.2020	Madde 6.1. Şikayeti tarafsız olarak değerlendirecek kişi ve anket sonuçlarının da şikayet olarak değerlendirileceği detaylandırılarak revize edilmiştir. Madde 6.5. Şikayet süreci faaliyetlerinin izlenmesi detaylandırılmıştır.
02	12.05.2020	Madde 6.1. ve Madde 6.2. revize edilmiştir.
03	01.03.2021	Madde 6.1, 6.2, 6.4 ve 6.6 'da şikayet prosesinin ayrıntıları verilmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL - ONAY
KALİTE YÖNETİCİSİ **MELİKE SİLAHTAROĞLU AKTAR**	**LABORATUAR GENEL MÜDÜRÜ** **YEŞİM ARMAĞAN ARSLAN**

Standart Laboratuarlar İşl. A.Ş. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

1. AMAÇ:

Bu prosedür, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen laboratuvarımız hakkındaki sözlü veya yazılı şikayetlerin alınması, çözümlenmesi ve kaydedilmesi için yapılan çalışmaları açıklar.

2. KAPSAM:

-

3. KISALTMALAR:

SLAB: Standart Laboratuarlar İşletmeciliği A.Ş.

4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi sorumlu, uygulandığının kontrolünden Laboratuvar Genel Müdürü sorumludur.

5. TANIMLAR:

Üst Yönetim: Laboratuvar Genel Müdürü

Laboratuvar Yönetimi: Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür, İdari Müdür, Mail İşler Yöneticisi

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. *Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen laboratuvarımız hakkındaki sözlü veya yazılı şikayetlerin alınması, çözümlenmesi ve kaydedilmesi için P-18 Şikayetler Prosedürü oluşturulmuştur. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili dokümante edilmiş proses bu prosedürde verilmiştir. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir.* Müşterilerimizin F-041 Müşteri Memnuniyet Anketi 'nde ''Memnun Değilim'' şeklinde yaptığı olumsuz yorumlar laboratuvarımız tarafından şikayet olarak kabul edilir. Bu durumda konu ile ilgili anket formu için müşteri ile irtibata geçilerek P-18 Şikayetler Prosedürü uygulanır. F-041 Müşteri Memnuniyet Anketi, F-015 Müşteri Şikayet Formu ve *Şikayet Prosesi* Web sitemizde müşterilerimize açık hale getirilmiştir. Formlar, müşteri tarafından doldurulup imzalandıktan sonra taratılır. Taratılan form, e-mail, fax, kargo vb. ile iletilir veya elden tarafımıza verilir.

6.2. *Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular. Eğer öyleyse şikâyetle ilgilenir. Laboratuvarımız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Şikâyetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:*
a) Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
b) Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
c) Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

6.3. Müşterilerin laboratuvarımızda verilen hizmet hakkındaki her türlü olumsuz, sözlü ya da yazılı açıklamaları laboratuvarımız tarafından şikayet olarak dikkate alınır. Müşterilerden sözlü ya da web adresi, mail vb. üzerinden alınan şikayetler, Laboratuvar Yönetimi tarafından bağımsız ve tarafsız olarak değerlendirilir. Şikayetle ilgili tüm bilgiler ve şikayette bulunan müşteriye ait bilgiler, açık bir şekilde F-181 Düzeltici Faaliyet Formu 'nun Müşteri

Standart Laboratuarlar İşl. A.Ş. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

Şikâyeti kutucuğu işaretlenip bir kayıt numarası verilerek kaydedilir ve imzalanır. Laboratuvar Yönetimi ile ilgili gelen şikayetler de tarafsız personel tarafından bağımsız olarak incelenerek tarih atılır ve imzalanır. P-23 Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır ve süreci Kalite Yöneticisi takip eder.

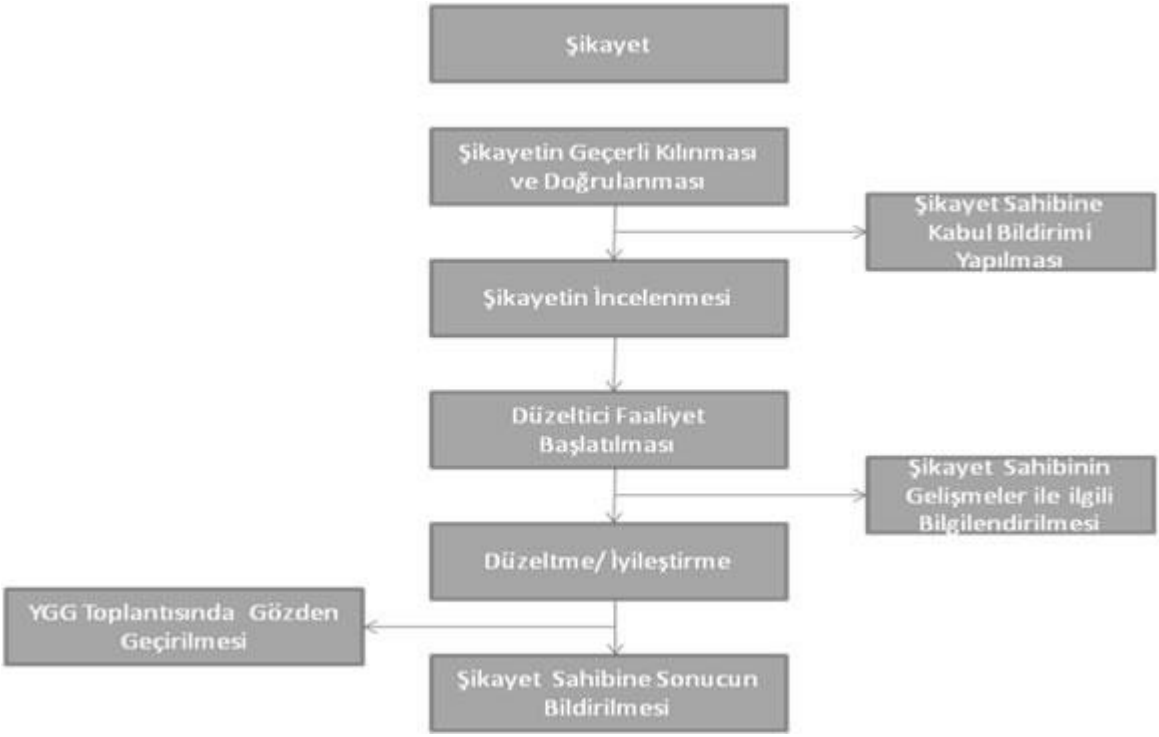
6.4. *Laboratuvarımız, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.* Kaydedilmiş şikayetin numarasıyla birlikte Kalite Yöneticisi ve şikayet işlemlerini takip eden kişinin adı F-181 Düzeltici Faaliyet Formu 'nda verilir. *Mümkün olan her durumda, laboratuvarımız şikâyeti kabul ettiğini bildirir, ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunar. Bu bildirim için F-032 Bildirim Formu 'nu ilgili tarafa iletir.* Müşteri şikayetin ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, laboratuvar tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir. Laboratuvarımızla temasa geçilerek, şikayet değerlendirmeleri ve yapılan düzeltici faaliyetler hakkında bilgi alınabilir. Laboratuvar Yönetimi, müşteri şikayetini inceler. Bu şikayetin giderilmesine yönelik bir faaliyet belirlenir. Bu faaliyet, şikayetleri takip eden personel tarafından F-181 Düzeltici Faaliyet Formu 'na kaydedilir.

6.5. Şikayetlerin incelenmesi sonucunda laboratuvarımız haksız çıkarsa analiz tekrarlanır veya gerekirse Laboratuvar Yönetimi müşteriyle temasa geçer. Eğer müşteri haksızsa ve şikayete devam ederse, Laboratuvar Yönetimi ya anlaşma iptal eder yada analiz tarafsız bir laboratuvarda tekrar edilir. Ortaya çıkan masraflar ise Laboratuvar Genel Müdürü bilgisinde laboratuvar ve müşteri arasındaki anlaşmaya göre ya haksız firma tarafından karşılanır ya da masraflar paylaşılır. TS EN ISO / IEC 17025 standardının şartlarını uygulayan hakem laboratuvar, müşteriyle anlaşılarak seçilir. Kayıtlar Düzeltici Faaliyet dosyasında muhafaza edilir.

6.6. *Laboratuvarımız mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunur. Bu bildirim için F-032 Bildirim Formu 'nu ilgili tarafa iletir.* Şikayetlerin alınmasından sonuçlanmasına kadar yapılan tüm işlemlerin kayıtları, Kalite Yöneticisi tarafından tutulur, dosyalarında muhafaza edilir ve korunur. Şikayetler, laboratuvarımızın güvenirliğinden, bağımsızlığından ve TS EN ISO / IEC 17025 standardının şartlarından sapma olmadan her türlü veriyi tarafsız olarak değerlendirerek tam bir müşteri memnuniyeti sağlamak için P-23 Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'nü gerçekleştirir. Şikâyet sahibine bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Standart Laboratuarlar İşl. A.Ş. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

7. ŞİKAYET PROSESİ



8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- TÜRKAK R-20.43 Laboratuvarların Akreditasyonuna Dair Rehber
- *F-032 Bildirim Formu*
- *F-181 Düzeltici Faaliyet Formu*
- P-23 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Tarafsızlık Beyanı
- F-041 Müşteri Memnuniyet Anketi
- F-015 Müşteri Şikayet Formu

Standart Laboratuarlar İşl. A.Ş. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.