


| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|---------------|
|  | ARILILAB BORU TEST LABORATUVARI | Doküman Kodu | AR.LT.PR.13 |
| | | Yürürlük Tarihi | 15.03.2021 |
| | | Rev. No / Tarihi | 00/00.00.0000 |
| | | Sayfa | 1/4 |
| ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ | | | |

1. AMAÇ

Arılılab Boru Test Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. TANIMLAR

Bulunmamaktadır.

6. UYGULAMA


6.1. Şikâyetlerin alınması

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, mail adresine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- İnternet sayfamızdaki şikâyet formunu doldurarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Arılılab Boru Test Laboratuvarı Personeli laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörüne iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü ile ilgili ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü şikâyetin incelenmesi,

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---|------------------------------|
| Ömer Demircioğlu Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü | Koray Erdoğan Genel Müdür |


| | | | |
|---|---------------------------------|------------------|---------------|
|  | ARILILAB BORU TEST LABORATUVARI | Doküman Kodu | AR.LT.PR.13 |
| | | Yürürlük Tarihi | 15.03.2021 |
| | | Rev. No / Tarihi | 00/00.00.0000 |
| | | Sayfa | 2/4 |
| ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ | | | |

değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Genel Müdür ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **QDMS Şikâyet Yönetimi modülünde** kayıt düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **QDMS Şikâyet Yönetimi modülüne** not edilir.

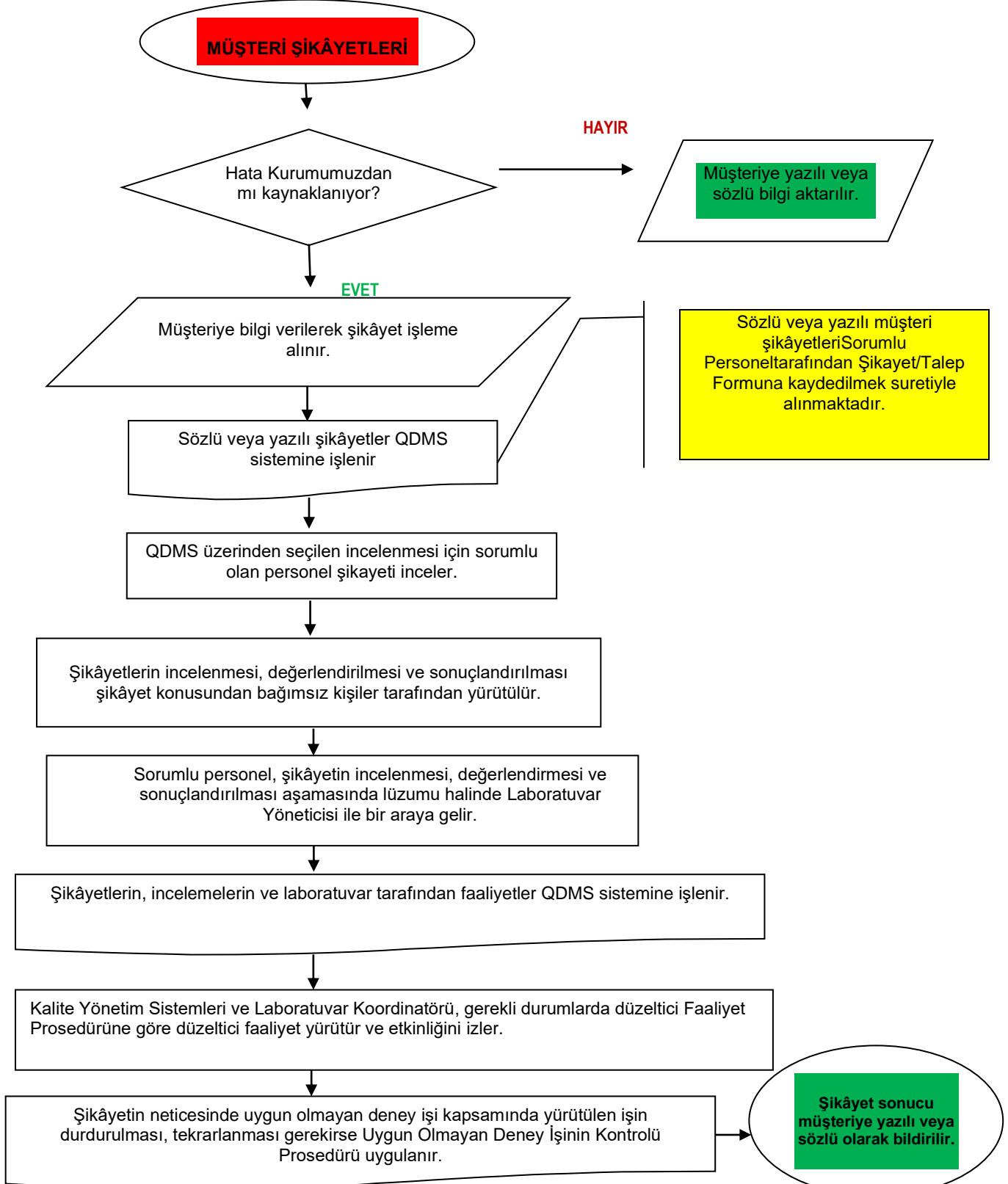
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için varsa yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından muhafaza edilir.
 - Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
 - Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
 - Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
 - Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
 - Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- Tüm şikâyetlerin takibi **QDMS Şikâyet Yönetimi Modülü** üzerinden izlenmektedir. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---|------------------------------|
| Ömer Demircioğlu Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü | Koray Erdoğan Genel Müdür |

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

| | | | |
|---|--|------------------|---------------|
|  | ARILILAB BORU TEST LABORATUVARI | Doküman Kodu | AR.LT.PR.13 |
| | | Yürürlük Tarihi | 15.03.2021 |
| | | Rev. No / Tarihi | 00/00.00.0000 |
| | | Sayfa | 3/4 |
| ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ | | | |

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



| | |
|---|------------------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Ömer Demircioğlu Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü | Koray Erdoğan Genel Müdür |

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------|---------------|
| ARILILAB | ARILILAB BORU TEST LABORATUVARI | Doküman Kodu | AR.LT.PR.13 |
| | | Yürürlük Tarihi | 15.03.2021 |
| | | Rev. No / Tarihi | 00/00.00.0000 |
| | | Sayfa | 4/4 |
| ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ | | | |

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
Şikâyet/Talep Formu
Şikâyet/Talep Takip Formu

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---|------------------------------|
| Ömer Demircioğlu Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar Koordinatörü | Koray Erdoğan Genel Müdür |

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.