	TEST19 ANALİZ DANIŞMANLIK TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	22.08.2020
		Rev. No / Tarihi	03/23.03.2023
		Sayfa	1 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Test19 Analiz Danışmanlık Tic. A.Ş. Test Laboratuvarının verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu sorumludur.

4. KISALTMALAR

-


5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1.Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını 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, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Sorumlusu veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar Personelleri ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu 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 Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu 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 **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Genel Müdür
--	--

	TEST19 ANALİZ DANIŞMANLIK TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	22.08.2020
		Rev. No / Tarihi	03/23.03.2023
		Sayfa	2 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

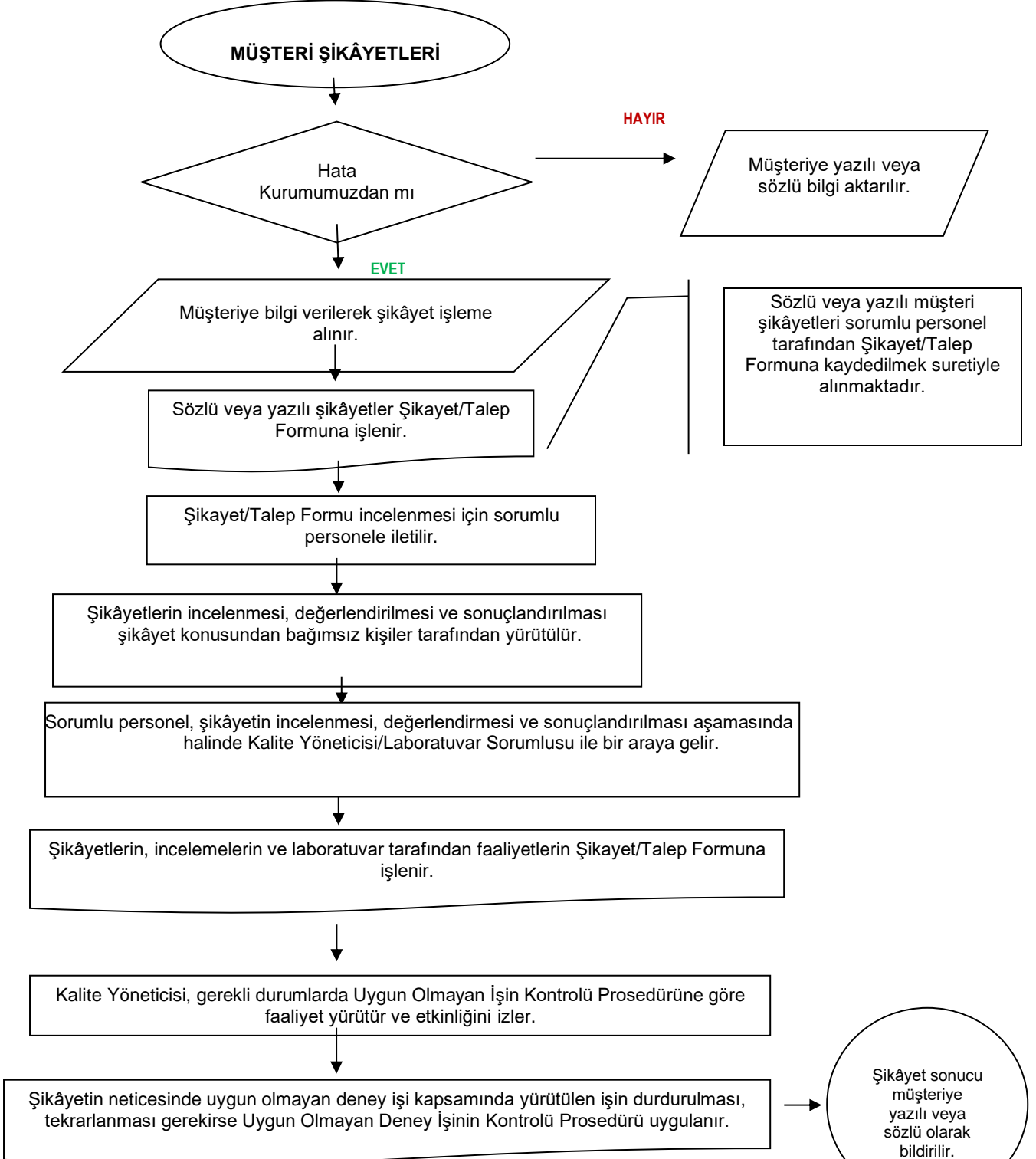
ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne** uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi 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 **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
 - Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.


HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Genel Müdür
--	--

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Genel Müdür
--	--

	TEST19 ANALİZ DANIŞMANLIK TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	22.08.2020
		Rev. No / Tarihi	03/23.03.2023
		Sayfa	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

FR.45 Şikayet Talep Formu

FR.46 Şikayet Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	01.08.2022	5.2	Şikayet değerlendirme bölümü eklendi.
02	13.12.2022	Tüm maddeler	Genel güncellemeler yapıldı
03	23.03.2023	Tüm maddeler	Bu prosedür tamamen revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Genel Müdür
--	--