

1. Amaç

OXİGEN ANALİZ LABORATUVARI tarafından verilen hizmet kapsamında, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi, çözümlendirilerek müşterilerin bilgilendirilmesi, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, süreçlerimizin iyileştirilmesi için gerçekleştirilecek olan faaliyetleri tanımlamak.

2. Kapsam

OXİGEN ANALİZ LABORATUVARI yetki ve sorumluluk alanında olan, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetleri kapsar.

3. Sorumlular

- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT)
- Numune Kabul ve Raporlama (NKR) Sorumlusu
- **Numune Kabul ve Raporlama (NKR) Elemanı**
- Satış ve Pazarlama Müdürü
- Satış Temsilcisi

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Müşteri: Verilen hizmet kapsamında talepte bulunan kişi, kurum, kuruluş.

Şikayet: Verilen hizmetle ilgili olarak müşteri tarafından bildirilen memnuniyetsizlik.

5. Uygulama

5.1. Şikayetlerin Alınması

Laboratuvarımıza ulaşabilecek çeşitli müşteri itiraz ve şikayetleri aşağıda belirtilmiştir.

- Deney sonuçları,
- Hizmetin aksamaması,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olması,
- Talep, teklif veya sözleşme sonrası oluşan sapmalar,

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet Nur ERAT
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü



ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9

Doküman No:
PR-06

Yayın Tarihi:
06.10.2014

Revizyon Tarih/No:
28.09.2018/04

Sayfa:
2 / 4

- Deney veya hizmet kalitesi vb.
- **Gizlilik ve tarafsızlığı etkileyebilecek faaliyetler hakkında olabilir.**

Sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü veya yazılı itirazlar; Satış Temsilcisi, NKR Sorumlusu veya şikayeti alan diğer çalışanlar tarafından "**Şikayet Kayıt Formu**"na kaydedilir. Şikayetler kayıt altına alındıktan sonra ilgili form, KYT ve Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. KYT ve Laboratuvar Müdürü, şikayetin kapsamına göre ilgili birim sorumlusu ile birlikte konuyu araştırır.

Müşteri şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 10 gündür. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye geri bildirim yapılması ile ilgili takipten NKR Sorumlusu ve/veya Satış Temsilcisi sorumludur. Ancak şikayetin niteliğine göre teknik detayların doğrudan aktarılabilmesi için ilgili Laboratuvar Müdürü veya birim sorumluları müşteri ile görüşebilir.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Laboratuvarımızda verilen hizmetlerle ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri, KYT, Laboratuvar Müdürü ve ilgili birim sorumluları tarafından incelenir. **Şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgiler bir araya getirilir ve doğrulanır.** Alınan karar neticesinde yapılacak olan çalışma, NKR Sorumlusu veya Satış Temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir, çözüm açıklaması Şikayet Kayıt Formu'na kaydedilir. Şikayet kapatıldıktan sonra form, KYT'ne teslim edilir.

Yapılan değerlendirmede, şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KYT şikayetin niteliğine göre sorunun bir daha tekrarlamaması için "**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**"ne göre hareket edebilir. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Satış Temsilcisi veya NKR Sorumlusu bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Şikayet, müşteriye sunulmuş deney raporu ile ilgili ise söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve "**Raporlama Prosedürü**"ne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet Nur ERAT
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Şikayet konusu olan deney sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, deney sonuçlarının doğruluğu, deney yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır. Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda; müşteri Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş veya ilgili analizde akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda KYT tarafından derhal düzeltici faaliyet başlatılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise "**Uygun Olmayan İş Prosedürü**"ne göre hareket edilir. Müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti laboratuvarımız tarafından karşılanır. Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak "**Raporlama Prosedürü**"ne göre revize rapor düzenlenir.

Ayrıca müşteri memnuniyeti anketlerinde yer alan şikayet niteliğindeki değerlendirmeler için de aynı faaliyetler gerçekleştirilir. Vakit kaybetmeden müşteri ile irtibata geçilerek bilgilendirme yapılır. Şikayet çözümlensin ya da çözümlenmesin, şikayet sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir. Şikayetlerle ilgili kayıtlar, KYT tarafından muhafaza edilir.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Kimden geldiği belli olmayan şikayetlere cevap verilmez. Laboratuvarımıza ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

5.3. Şikayetlerin Analiz Edilmesi

Tüm müşteri şikayetleri, Satış Temsilcisi veya NKR Sorumlusu tarafından "**Şikayet Takip Formu**"na işlenir ve kayıtları muhafaza edilir. Satış Temsilcisi tarafından yıl içerisinde gelen şikayetlerin analizi yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak değerlendirilir. Yönetim sistemimizin, teknik faaliyetlerimizin ve süreçlerimizin iyileştirilmesi amacıyla alınan kararlar doğrultusunda "**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**" uygulanabilir.

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet Nur ERAT
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar "**Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"ne göre muhafaza edilir.

6. İlgili Dokümanlar

- Şikayet Kayıt Formu (F01/PR06)
- Şikayet Takip Formu (F02/PR06)
- **Uygun Olmayan İş Prosedürü (PR07)**
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR08)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR10)
- Raporlama Prosedürü (PR20)

7. Revizyon

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde	Revizyon Açıklaması
02	05.02.2016	6. İlgili Dokümanlar ve Alt Bilgi	TÜRKAK denetimi gözlemi sonucu ilgili dokümanların yanına doküman kodları yazılmıştır. Hazırlayan/ onaylayan kişilerin isimleri yazılmıştır.
03	22.09.2016	3. Sorumlular 5. Uygulama	Unvanların başından Merkez/Şube ifadesi kaldırılmıştır.
04	28.09.2018	Başlık	Başlık 17025:2017 revizyonuna göre değiştirildi.
		3.Sorumlular	Sorumlulara NKR Elemanı eklendi.
		5.1 Şikayetlerin Alınması	Şikayet nedenlerine ilaveler yapıldı.
		5.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi	Şikayetlerin değerlendirilmesine ilaveler yapıldı. Uygun olmayan iş prosedürü olarak güncellendi.
		6.0 İlgili Dökümanlar	Uygun olmayan iş prosedürü olarak güncellendi.
Alt bilgi	Hazırlayan kişi adı değişti.		

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet Nur ERAT
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü