



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.014
Yayın Tarihi	19.11.2019
Revizyon Tarihi	25.02.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	1/4

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı; KAY-YAP tarafından yürütülmekte olan laboratuvar hizmetleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili olarak özellikle müşteri şikâyetleri başta olmak üzere tüm geri beslemelerin (şikâyet / öneri vb.) alınması, değerlendirilmesi, şikâyetlerin çözülmesi, kayıtlarının alınması ve muhafazası için esasların belirlenmesidir.

Bu prosedür, KAY-YAP'ın yürüttüğü faaliyetlerle ilgili olarak müşteriler, kuruluşlar ve / veya ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve öneriyi kapsar.

2. Sorumluluk

Laboratuvarda uygulanmasından ve yürütülmesinden Şirket Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

3. Terimler ve Tarifler

Müşteri: Laboratuvarla muayene ve analiz kapsamında ilişkileri olan hizmet talebinde bulunan ve / veya hizmet sunulan özel veya tüzel kişilerdir.

Şikâyet: Tüm faaliyetler, ürün ve verdiği hizmetler ile personeli hakkında iç veya dış müşterilerden alınan olumsuz yorumlar, geri bildirimler

İtiraz: Laboratuvarın anlaşmazlık veya şikâyet durumunda almış olduğu kararlara karşın müşteriler ile uzlaşmanın sağlanamama hali.

4. Prosedür

4.1 Şikâyetlerin Alınması

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde www.kayyap.com.tr 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, info@kayyap.com.tr mail adresine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan Şikâyet/Talep Formu'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye, Şikâyet/Talep Formu doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Kurumda çalışan personeller laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Şikâyet/Talep Forumu'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir. Müşterilerden Laboratuvar

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.014
Yayın Tarihi	19.11.2019
Revizyon Tarihi	25.02.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	2/4

Müdürüne gelen şikâyet ve talepler Kalite Yöneticisine incelenmek/değerlendirilmek üzere iletilir.

- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi ve teknik hususlara ilişkin konular için ve Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise vekilleri 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 Ek-1’de yer alan şikâyet proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü 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 yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet/Talep Formu düzenlenerek şikâyetin 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 düzeltici faaliyetler ve düzeltici 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 Laboratuvar Müdürü 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 KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ

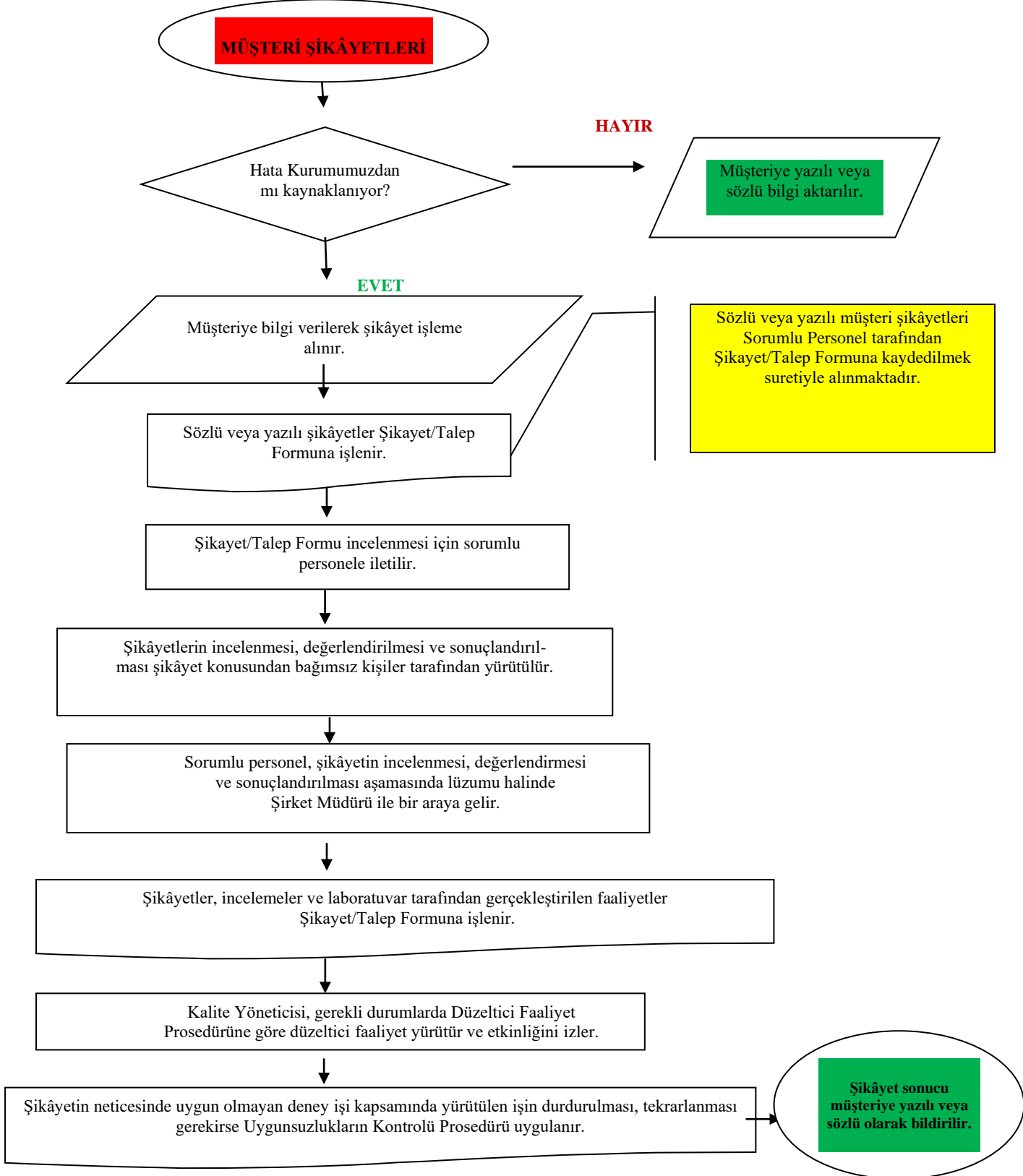
ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.014
Yayın Tarihi	19.11.2019
Revizyon Tarihi	25.02.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	3/4

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.014
Yayın Tarihi	19.11.2019
Revizyon Tarihi	25.02.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	4/4

5. İlgili Dökümanlar

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü

Müşteri Şikâyet ve Öneri Formu

6. Referanslar

7. Revizyon Tarihçesi

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Maddeler
01	22.11.2019	TS EN ISO 17025:2017 Revizyonu kapsamında değişiklikler gerçekleştirilmiştir
02	25.02.2021	Madde 4 ve genel revizyon yapıldı.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.