

	HEDİL LABORATUVAR HİZMETLERİ		
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		
Dok. No: PR.13	İlk Yayın Tarihi: 16.05.2024	Rev No / Tarih: 00/00.00.0000	Sayfa No: 1 / 4

1. AMAÇ

Laboratuvarımızın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü, şikâyetlerin çözümü için gerekli faaliyetlerin uygulanması ve gerektiğinde ilgili birim ya da tarafların bilgilendirilmelerinin sağlanmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

5. TANIMLAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde, www.hedil.com.tr 'de 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@hedil.com.tr mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi ve teknik hususlara ilişkin konular için 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 Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---	---------------------------------

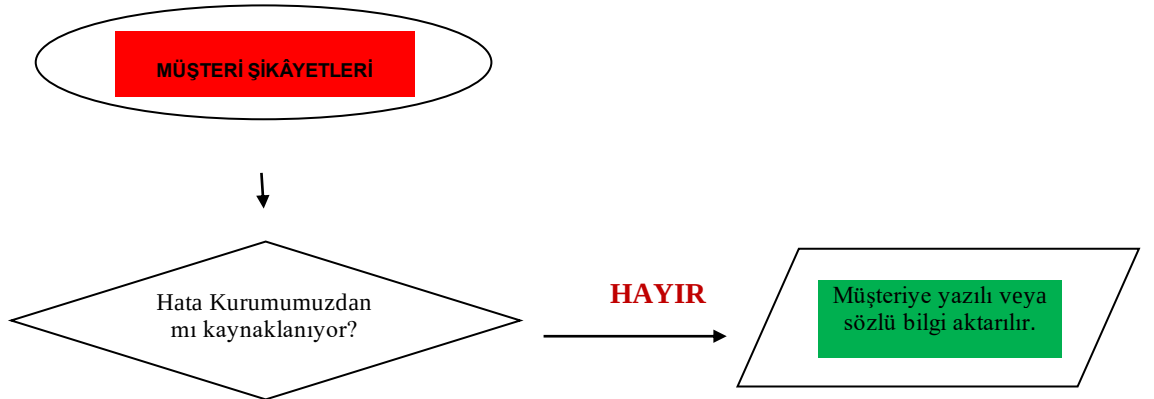
	HEDİL LABORATUVAR HİZMETLERİ		
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		
Dok. No: PR.13	İlk Yayın Tarihi: 16.05.2024	Rev No / Tarih: 00/00.00.0000	Sayfa No: 2 / 4

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 **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** 'na 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 **PR.13-FR.01 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.

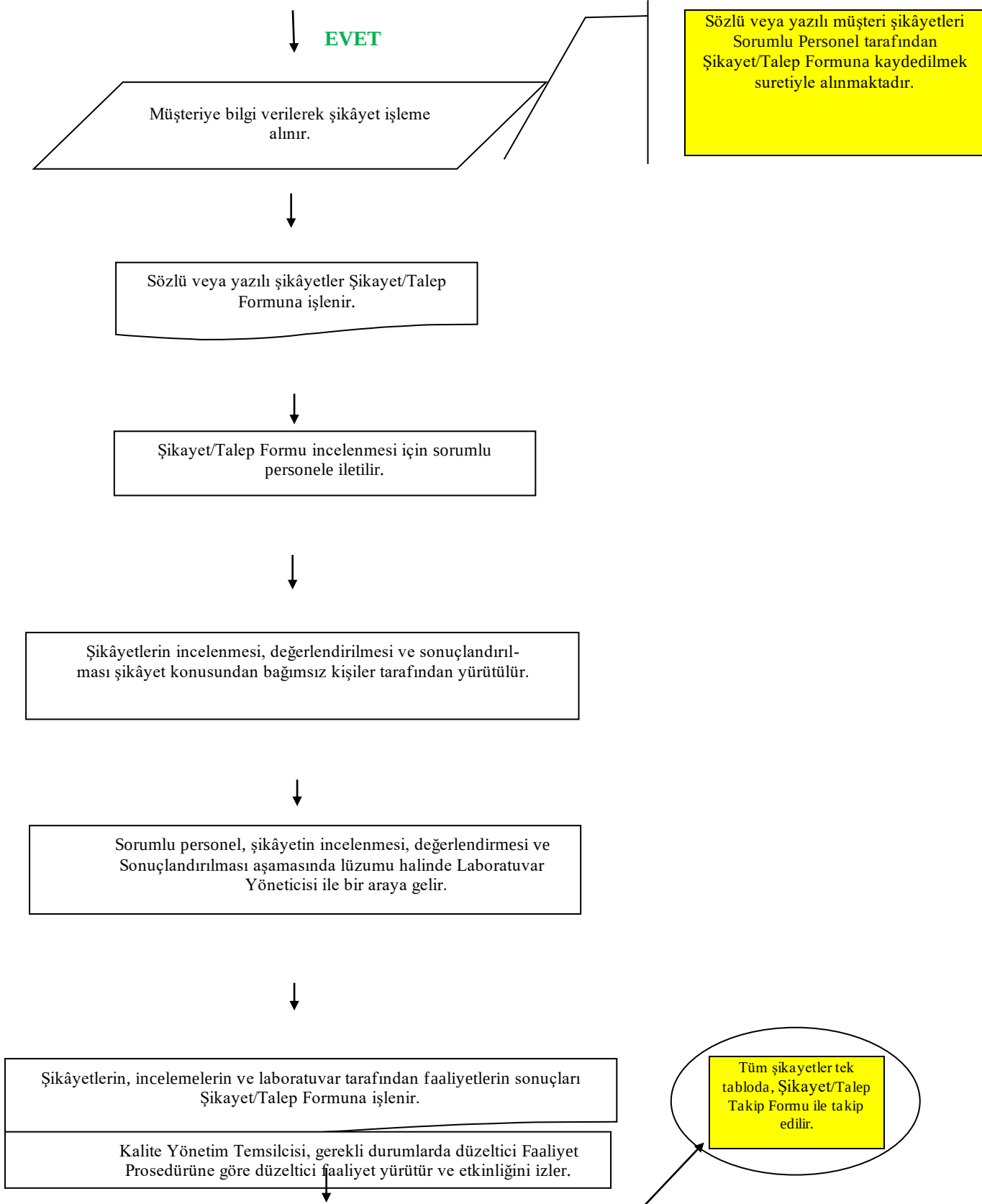
Tüm şikâyetlerin takibi **PR.13-FR.02 Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---	---------------------------------

	HEDİL LABORATUVAR HİZMETLERİ		
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		
Dok. No: PR.13	İlk Yayın Tarihi: 16.05.2024	Rev No / Tarih: 00/00.00.0000	Sayfa No: 3 / 4



HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---	---------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	HEDİL LABORATUVAR HİZMETLERİ		
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		
Dok. No: PR.13	İlk Yayın Tarihi: 16.05.2024	Rev No / Tarih: 00/00.00.0000	Sayfa No: 4 / 4



**Şikâyet sonucu
müşteriye yazılı veya
sözlü olarak
bildirilir.**

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu

PR.13-FR.02 Şikâyet/Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---	---------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.