

OVA BORU LABORATUVARI



0	0	OBL-PRO-LYS-010	AİA	MKP	NA
Rev. No	Rev. Tarih	Açıklama	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan
<u>Uygulayan</u>	Doküman Adı ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No:			Yayın tarihi	01.06.2024
	OBL	PRO	LYS	010	
	Org. Kodu	Dök. Tipi	Yön. Kodu	Sıra No	



İÇİNDEKİLER

1. Amaç
2. Kapsam
 - 2.1. Dokümantasyon Kapsamı
 - 2.2. Dış kaynaklı dokümanlar
 - 2.3. Bilgi işlem sistemi
3. Referanslar
4. Tanımlar
 - 4.1. İyileştirme
5. Sorumluluklar
6. Kayıtlar
7. Gözden Geçirme
8. Ekler



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, OVA BORU LABORATUVARI 'nda müşteriden gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, OVA BORU LABORATUVARI 'na müşteriden gelen tüm şikayetleri kapsar.

3. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.8
- Kalite El Kitabı

4. TANIMLAR

4.1. Şikayet

Tüm tarafların Laboratuvarın hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

4.2. İtiraz

Tüm tarafların Laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.

5. PROSEDÜR

Müşteri veya diğer ilgililerden gelen yazılı veya sözlü olarak bildirilen tüm şikâyetler, anında değerlendirmeye alınır. Müşteri yazılı olarak Müşteri Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu ile şikayet yapabileceği gibi, sözlü, e-posta, mektup vb. yol ile de şikayet yapabilir. Tüm şikayetler sistemde kayıt altına alınır. E-posta, mektup vb. şikayetler eklenir. Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Bu konudaki tüm faaliyetler Müşteriye Hizmet Prosedürü, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü 'nde tanımlanmıştır.

Laboratuvar Müdürü, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetleri ele alır. Yazılı olarak ve değerlendirilmesini sağlar; şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirirse;

- a. Laboratuvar içerisinde derhal düzeltici faaliyet uygulayarak tekrarını önler.
- b. Gerekliyse laboratuvar bünyesinde uygulanmakta olan faaliyetlerin ve Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve süreç performansının artırılması için iyileştirici faaliyet uygular.
- c. Ayrıca, uygun olmayan deney işi kapsamında, müşteriyi bilgilendirerek yapılan iş durdurur, geri çeker ve/veya tekrarlatır.
- d. Müşteri şikâyeti sonucunda ele alınan sorun, laboratuvardan kaynaklanmasa dahi, müşteri memnuniyeti ve iyi niyet çerçevesinde, ölçümler ücretsiz olarak tekrarlanabilmektedir.
- e. Değerlendirme ve düzeltici faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak müşteri ile paylaşılır.

Tüm müşteri şikayetleri sistemden takip edilir.

5.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikayetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikayeti laboratuvara gelirse, şikayeti Laboratuvar Müdürüne yönlendirilir. Laboratuvar Müdürü/Yönetim Temsilcisi müşteriye konu şikayeti sistemde kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü şikayeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

5.2. Deney Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikayetleri

Laboratuvarda deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için müşteriye konu şikayeti kendi doldurarak sistemde kayıt altına alınır.

Laboratuvar Müdürü tarafından itiraz ve şikayet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **OBL-PRO-LYS-011 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne** göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde **OBL-PRO-LYS-009 Müşteriye Hizmet Prosedürüne** göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Deney Sorumlusu, Yönetim Temsilcisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Müdürüne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Yönetim Temsilcisi tarafından sisteme kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3. itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir Laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **OBL-PRO-LYS-011 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** ve **OBL-PRO-LYS-026 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürüne** göre işlemler uygulanır.

5.3. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri şikayetleri

Akreditasyon kurumundan bildirilen şikayetler Laboratuvar Müdürü, Yönetim Temsilcisi ve Deney Sorumlusu tarafından ele alınır.

Laboratuvar Müşteri Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu ile işlem başlatılır.

Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

5.4. Şikayetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

OVA BORU LABORATUVARI 'na gelen tüm şikayetlerin çözümlemesinde gerekirse **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet** açılarak şikayetin kök nedeninin **OBL-PRO-LYS-013 Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre giderilmesi temin edilir. Şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikayetin takibi kalite temsilcisi tarafından yapılır.

Müşteri şikayetlerine ait tüm kayıtlar; **OBL-PRO-LYS-014 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.



ŞİKÂyetler Prosedürü

Procedure of Complaints

Müşteri şikayetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve **OBL-PRO-LYS-016 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü** çerçevesinde değerlendirilir.

5. SORUMLULUKLAR

Yönetim Temsilcisi

- Yönetim sistemi şartları için dokümanı oluşturmak, gözden geçirmek ve sürekliliğini sağlamak

Laboratuvar Yöneticileri ve tüm Personel

- Prosedürün uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak

6. KAYITLAR

Bu prosedüre özel bir kalite, çevre ve İSG kaydı yoktur.

7. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürü gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Gözden geçirme her yıl Aralık ayında yapılır.

8. EKLER

OBL-PRO-LYS-009	Müşteriye Hizmet Prosedürü
OBL-PRO-LYS-011	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
OBL-PRO-LYS-013	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
OBL-FRM-LYS-015	Laboratuvar Müşteri Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu/SERVER

Değişiklik Kaydı / Amendment Record

Bu prosedür, ilgili sistemlerin ve tanımlanan proseslerin devamlılığını sağlamak için gözden geçirilmiştir. Bağlamsal eklemeler ya da eksikliklerin kaydı aşağıda verilmiştir:

This procedure has been reviewed to ensure continuity of the relevant systems and defined processes. Contextual additions or omissions are recorded below::

Sayfa No Page No	İçerik Content	Revizyon Revision	Tarih Date