



## LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-TK-005
Revizyon No	2
Revizyon Tarihi	29.11.2019
Sayfa No	1 / 3

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, laboratuvar yönetim sisteminin, müşteri isteklerinin uygun şekilde yerine getirilmesindeki etkinliğinin tespiti ve sürekli iyileştirilmesi için müşteri şikâyetlerinin ve memnuniyetlerinin değerlendirilmesi için metotlarının ortaya konmasıdır.

### 2. UYGULAMA

Laboratuvara gelen tüm şikâyet ve memnuniyet bildirimlerine uygulanır.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri İletişim formu  
Müşteri Anket formu  
İç Müşteri Anket formu

### 4. SORUMLULUK

Üst yönetim  
Laboratuvar çalışanları

### 5. PROSEDÜR

5.1.Laboratuvarımızın müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığı konusunda müşteri görüşlerini almak ve ölçmek için veriler toplanır değerlendirilir. Bu veriler yılda en az bir kez toplanan dış müşteri anket formu (FR-LB-007), iç müşteri anket formu (FR-LB-026), yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, müşteri memnuniyeti araştırmalarından, vb. oluşur. **Anket formları müşteriye test talep formu ile birlikte verilir. Hizmet sonrası maille, elden ve ya kargo ile toplanır.**

5.2. Tüm personel müşterilerden çeşitli iletişim yoluyla (anket, telefon, e-posta, şahsi başvuru v.b) alınan bütün şikâyet, öneriler ve istekler Müşteri İletişim Formuna(FR-LB-044) işlenerek kayıt altına alınır. Laboratuvar müdürü tarafından değerlendirilir ve nedenleri araştırılır. Nedenleri araştırılırken test performansı, zaman, personel, cihaz ve ekipman, malzeme, raporlama vb. konular göz önünde bulundurulur. Durumun şikâyet veya istek mi olduğuna karar verir, ardından şikâyet ise şikâyetin kabul veya reddine karar verir. Müşteriden gelen şikâyet ise QDMS sisteminde şikâyet modülünde şikâyet kaydı açılarak şikâyeti değerlendirecek sorumlular belirlenir. Müşterinin şikâyetine konu olan numune ilgili laboratuvar sorumlusu tarafından diğer numunelerden farklı bir yerde gözetime alınır ve müşteri şikâyeti kapanana kadar saklanır. Yapılacak faaliyet şikâyeti önleyecek bir düzeltici faaliyet şeklinde olabilir, bu durumda Düzeltici Faaliyet veya aksiyon başlatılması sağlanır. Şikâyet değerlendirildiğinde yapılacak faaliyet bir iyileştirici faaliyet şeklinde olabilir. Bu durumda Risk ve Fırsat Değerlendirme Formu ile değerlendirme yapılır. Kurum içi şikâyet/istek durumlarında da müşteri şikâyet ile aynı prosedür izlenir. Kabul edilen ya da edilmeyen tüm müşteri veya personel şikâyet/isteklerine, konunun durumuyla ilgili müşteriye bilgi verilir. QDMS sisteminde Dış Müşteri Şikâyetleri Raporu, Dış Müşteri Şikâyetleri Aksiyon Raporu ve onay durum raporları ile değerlendirme yapılır.

5.3.Test süresince gecikme, şartlardan sapma vb olumsuzluklar olduğunda müşteriye Laboratuvar sorumlusu yazılı veya sözlü bilgi verir. Test süresi boyunca müşteri talep ederse teknik konularda kılavuzluk yapılabilir. Müşteriye yapılan bildirimleri müşteri iletişim formuna(FR-LB-044)kaydedilir. Olumsuzluğun nedeni araştırılır.

5.4.Müşteri test sonuçlarına itiraz ettiğinde Laboratuvar müdürü tarafından test metodu ve test sonuçları müşteri ile gözden geçirilip doğrulaması yapılır, gerekiyorsa testler gizlilik ilkelerine uyularak tekrarlanır.

Hazırlayan

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

Yürürlük Onayı

YÖNETİM KURULU ÜYESİ

KONTROLSÜZ KOPYA

The contents of this document are the property of TEKNOTEKS and do not be copied, reproduced or disclosed to a third party without the written consent of the proprietor.

Bu doküman elektronik ortamda güncelidir. Kağıt ortamındaki doküman yayımlayan birimce onaylanmadıkça KONTROLSÜZ KOPYA'dır!

Bu dokümanın içeriği TEKNOTEKS'in mülkiyetinde olup, sahibinin yazılı izni olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara açıklanamaz.



**LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**  
**MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ**  
**ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PR-TK-005
Revizyon No	2
Revizyon Tarihi	29.11.2019
Sayfa No	2 / 3

5.5.Müşterilerden sözlü veya telefonla veya e-mail vb. yolla bildirilen işlemlerle ilgili durum tanımı şikâyet veya memnuniyet veya öneriler Müşteri İletişim Formuna(FR-LB-044) işlenerek kayıt altına alınır. Laboratuvar müdürü tarafından değerlendirilir ve nedenleri araştırılır.Nedenleri araştırılırken test performansı, zaman, personel,cihaz ve ekipman,malzeme, raporlama vb.konular göz önünde bulundurulur.

5.6.Şikâyetin giderilmesi için çözümler üretilir. Gerekliyse düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Şikâyetin tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınır. Sorun giderildiğinde müşteriye bilgi verilir. Müşteri iletişim formuna(FR-LB-044 )kaydedilir.

5.7.Müşteri geri besleme için aşağıdaki maddeler uygulanır.

a)Cihazlarda /Deneylerde oluşan bir hata veya sapmanın daha önce yapılmış deneylere olan etkisi geriye dönük olarak derhal ve hızla araştırılır.

b)Bu çalışmayı Laboratuvar Sorumlusu organize eder.

c)Hata veya Sapmanın hangi deneyden itibaren başladığı, deney sonuçları üzerinde bir etkisinin olup olmadığı en kısa süre içinde değerlendirilir.

d)Bu hata veya sapmanın etkilediği iç müşteriler Laboratuvar Müdürü tarafından e-mail, telefon vb iletişim vasıtasıyla oluşan hata hakkında bilgilendirilir.

İlgili deneyin rapordaki sonucunun kullanılmaması, deneyin kesin sonucunun bir Revize Raporla kendilerine iletileceği belirtilir.

e)Bu hata veya sapmanın etkilediği Dış müşteriler Laboratuvar Müdürü tarafından e-mail telefon vb iletişim vasıtasıyla oluşan hata hakkında bilgilendirilir.

İlgili Deneyin Rapordaki sonucunun kullanılmaması, Testin kesin sonucunun bir Revize Raporla kendilerine iletileceği belirtilir.

f)Gerekli olan iç ve dış Müşteri iletişimleri, Müşteri İletişim Formuna kayıt edilir.

g) Oluşan Uygunsuzluk ile ilgili düzeltici faaliyet Laboratuvar Müdürü veya Laboratuvar sorumlusu tarafından başlatılır ve kapatılır.

5.8.Müşteri anket formlarındaki kayıtlar, aylık bazda KPI sistemi ile değerlendirilir.

5.9.Müşteri tarafından geri istenen numuneler için fiziksel ve kimyasal zarar görmesini engelleyecek şekilde ambalajlanarak, tanımlı ve izlenebilir olması amacı ile etiketlenerek belirtilen adrese gönderilir. Dış Müşteri Numune listesine(LS-LB-008) kaydı yapılır.

5.10.Müşteri kendi numunesinin testinde bulunmak istediği takdirde, diğer müşterilerin işlerini görmemesi sağlanarak, gizlilik beyannamesi imzalatılarak laboratuvar personeli eşliğinde izlemesine izin verilir.

**5.11 Şikâyetlerin ele alınması konusu için hazırlanan Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir.**

**Hazırlayan**

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

**Yürürlük Onayı**

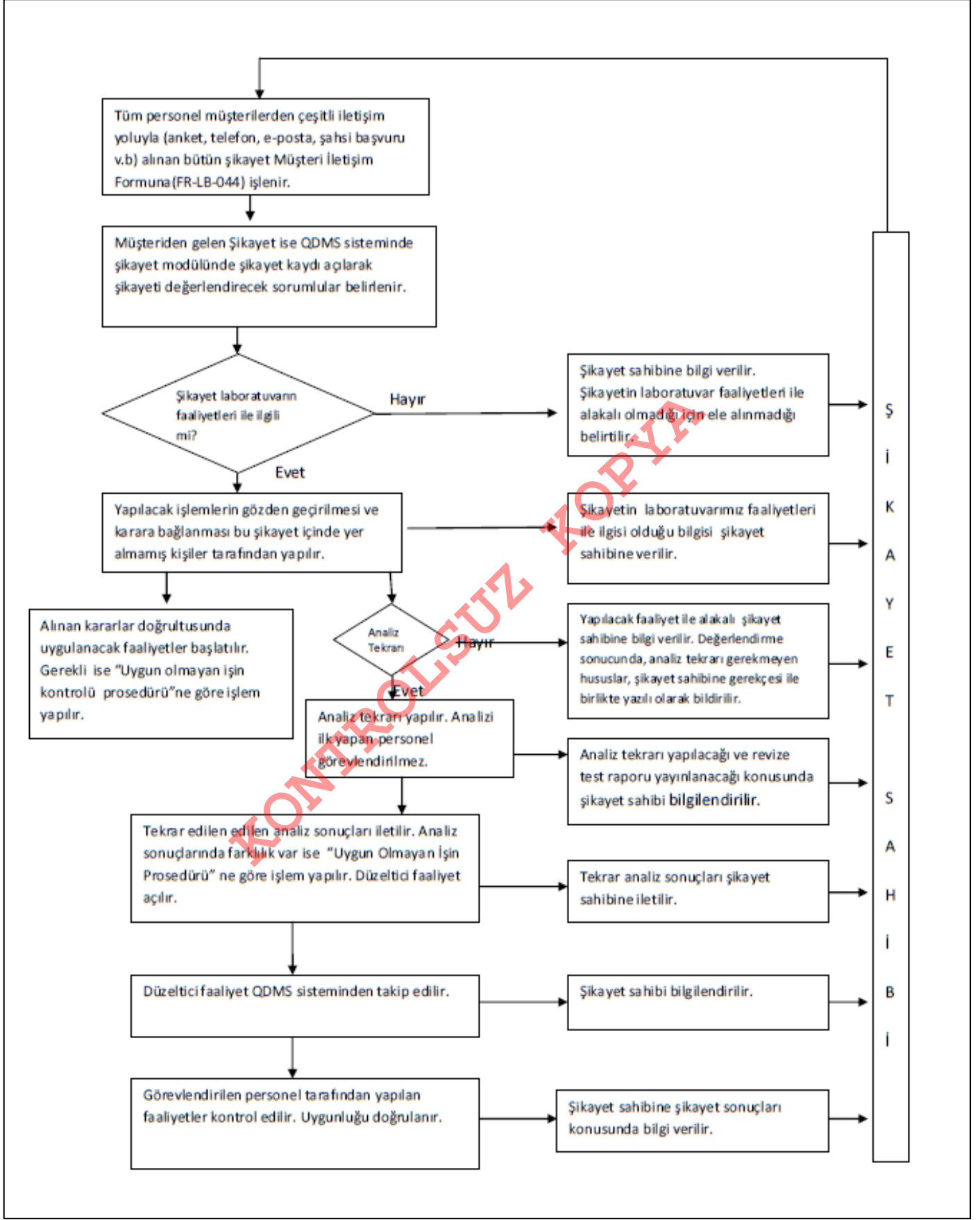
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

**KONTROLSÜZ KOPYA**

The contents of this document are the property of TEKNOTEKS and do not be copied, reproduced or disclosed to a third party without the written consent of the proprietor.

Bu doküman elektronik ortamda günceldir. Kağıt ortamındaki doküman yayımlayan birimce onaylanmadıkça **KONTROLSÜZ KOPYA**dır !

Bu dokümanın içeriği TEKNOTEKS'in mülkiyetinde olup, sahibinin yazılı izni olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara açıklanamaz.



<b>Hazırlayan</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
LABORATUVAR MÜDÜRÜ	YÖNETİM KURULU ÜYESİ