

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	04.06.2022
		<b>Dok. No</b>	PR.13
		<b>Rev. No</b>	01
		<b>Rev. Tarihi</b>	10.05.2023
		<b>Sayfa No</b>	1 / 2

## 1. AMAÇ

Prosedürün amacı, müşterilerimizden gelen deney taleplerinin yapılabirliğinin incelenmesi, talep edilen deney ve işlemlerle ilgili şartlar konusunda müşteri ile ilişkiler, Laboratuvarımıza iletilen tüm müşteri şikâyetlerinin kayıtlarının tutularak değerlendirilmesi, analiz edilmesi, şikâyetlerin zamanında giderilmesi ve tekrarlanmaması için gerekli önlemlerin alınması, müşteri memnuniyetinin artırılması ve performansının ölçülmesi için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. KAPSAM ve SORUMLULUK

Bu prosedürün, uygulamaları Kalite Yönetim Sisteminin uygulandığı tüm fonksiyonları kapsar. Bu prosedürün, uygulanmasından başta Laboratuvar Müdürü olmak üzere tüm Laboratuvar personeli sorumludur.

## 3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

**Müşteri** : Deney hizmeti talep eden kişi ya da kuruluş.

**Şikâyet**: Hizmetin müşteri istekleri doğrultusunda verilememesi, aksaması ve/veya iyileştirmesi amacıyla verilen geri bildirim.

**LM**: Laboratuvar Müdürü

**KYS**: Kalite Yönetim Sorumlusu

**ABS**: Analiz Birim Sorumlusu

**NKRB**: Numune Kabul ve Raporlama Birimi

## 4. UYGULAMA

Müşteri şikâyetleri ve anket sonuçları müşterilerimize verilen hizmetin derecesini ve memnuniyetini ölçmede etkin gösterge olarak kabul edilmektedir. Ayrıca müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesinde ve kalite seviyemizin geliştirilmesinde geri besleme bilgileri olarak değerlendirilmektedir. Laboratuvarımız ile ilgili şikâyetler Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu ile NKRB personeline iletilir. KYS tüm şikâyetleri değerlendirerek, laboratuvar faaliyetleri ile ilişkili olup olmadığını LM ve ABS ile toplantı yaparak değerlendirir. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü Doğrulama yapıldığında, şikâyet konusuna taraf olmayan bir kişi/birim tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem başlatılarak müşteri bilgilendirilir. Alınacak aksiyon ile ilgili bilgilendirme müşterilere en geç üç (3) iş günü içinde mail, adrese yazı ya da telefon yoluyla bildirilir. Bu sonuç Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna işlenir. Düzeltici faaliyet tamamlandığında müşteri bilgilendirmesi tekrar yapılır. Müşteri şikâyeti değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyeti laboratuvar yönetimi tarafından güvence altına alındığı taahhüt edilir.

Yapılan iş ve deney konusunda herhangi bir değişiklik ve/veya farklılık olması durumunda, bu durum müşteriye KYS tarafından mail, adrese yazı ya da telefon yoluyla bilgilendirilir, müşterinin onayı alınır. Müşteri ile ilgili meydana gelen kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

Her yılın sonunda KYS, veri toplanması durumunda istatistiksel yöntemler kullanarak müşteri şikâyetleri değerlendirir ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı'na sunar ve laboratuvar yönetimi bilgilendirilir.

İstatistik sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında değerlendirilerek düzeltici ve önleyici faaliyet uygulanması gerekiyorsa ilgili birimler bilgilendirilir ve gerekli çalışmalar yapılır. Kalite Hedefleri doğrultusunda müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetlerinde, hedeflerden sapma olduğu durumda düzeltici faaliyet uygulaması başlatılarak sorunun ne olduğu tespit edilir. Yapılan bu çalışmalar Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna işlenir. Bu çalışmaların koordinasyonunu ve kontrolünü KYS yapar.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.01/PR.13 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu

FR.02/PR.13 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	04.06.2022
		<b>Dok. No</b>	PR.13
		<b>Rev. No</b>	01
		<b>Rev. Tarihi</b>	10.05.2023
		<b>Sayfa No</b>	2 / 2

## 6. REVİZYON DURUMU

Rev No	Rev Tarihi	Revizyon Özeti
00	04.06.2022	İlk Yayın
01	10.05.2023	EXXENLABPR.06_4.8 prosedürü tüm doküman revize edilmiştir.
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		

<b>HAZIRLAYAN:</b> <b>KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU</b> Alp Eren GÜR	<b>KONTROL &amp; ONAY:</b> <b>LABORATUVAR MÜDÜRÜ</b> Aslı DUMAN ERTÜRK
---	--