



## LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-TK-005
Revizyon No	4
Revizyon Tarihi	09.08.2022
Sayfa No	1 / 4

### 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(FR-LB-044/0/17.12.2013)  
Müşteri Anket formu(FR-LB-027/2/18.07.2022)  
İç Müşteri Anket formu (FR-LB-026/0/13.12.2013)  
**Test talep Formu (FR-LB-029/3/15.04.2021)**

### 4. SORUMLULUK

Üst yönetim  
Laboratuvar çalışanları

### 5. PROSEDÜR

5.1.Laboratuvarımızın müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığı konusunda müşteri görüşlerini almak ve ölçmek için veriler toplanılır 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 maile, 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. **Gelen anketlerdeki değerlendirmeler olumlu ve olumsuz geribildirimleri bir önceki sene ile kıyaslanır. Laboratuvar müdürü tarafından anketlerde hayır cevabının olması olumsuz olarak değerlendirilir.** Olumsuz cevapların 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 **Laboratuvar müdürü** 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.

**Hazırlayan**

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

**Yürürlük Onayı**

YÖNETİM KURULU ÜYESİ



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

Doküman No	PR-TK-005
Revizyon No	4
Revizyon Tarihi	09.08.2022
Sayfa No	2 / 4

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.

5.5.Müşterilerden sözlü veya telefonla veya e-mail vb. yolla bildirilen işlemle 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. Gerekiyorsa düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır. Şikâyetin tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınır. Sorun giderildiğinde **Laboratuvar müdürü tarafından** bilgi verilir. **Müşteriye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilerek , onaylanmakta ve Müşteri iletişim formuna (FR-LB-044 )kaydedilmektedir. Müşteriye resmi bildirim Laboratuvar müdürü tarafından mail ile yapılmaktadır.**

5.7.Müşteri geri besleme için aşağıdaki maddeler uygulanır.

- Cihazlarda /Deneylerde oluşan bir hata veya sapmanın daha önce yapılmış deneylere olan etkisi geriye dönük olarak derhal ve hızla araştırılır.
- Bu çalışmayı Laboratuvar Sorumlusu organize eder.
- Hata veya Sapmanın hangi deneyden itibaren başladığı, deney sonuçları üzerinde bir etkisinin olup olmadığı en kısa süre içinde değerlendirilir.
- Bu hata veya sapmanın etkilediği İç 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.
- 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.
- Gerekli olan iç ve dış Müşteri iletişimleri, Müşteri İletişim Formuna kayıt edilir.
- 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**



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

Doküman No	PR-TK-005
Revizyon No	4
Revizyon Tarihi	09.08.2022
Sayfa No	3 / 4

5.12 Laboratuvarımız, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirmektedir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilmektedir. Gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilmektedir. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutularak ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmamaktadır. Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dâhil tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutmaktadır. Müşteri test talebinde bulunduğu aşamada, gizli bir bilgiyi yasal gerekliliklerle açıklama durumu FR-LB-029\_3 Test Talep Formu ile haberdar edilmektedir.

**5.13. Laboratuvarımızı gezmek amaçlı gelen dış kuruluş personeli, ziyaretçi ve laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslardan gizlilik beyanı alınmaktadır.**

**KONTROLSUZ KOPYA**

**Hazırlayan**

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

**Yürürlük Onayı**

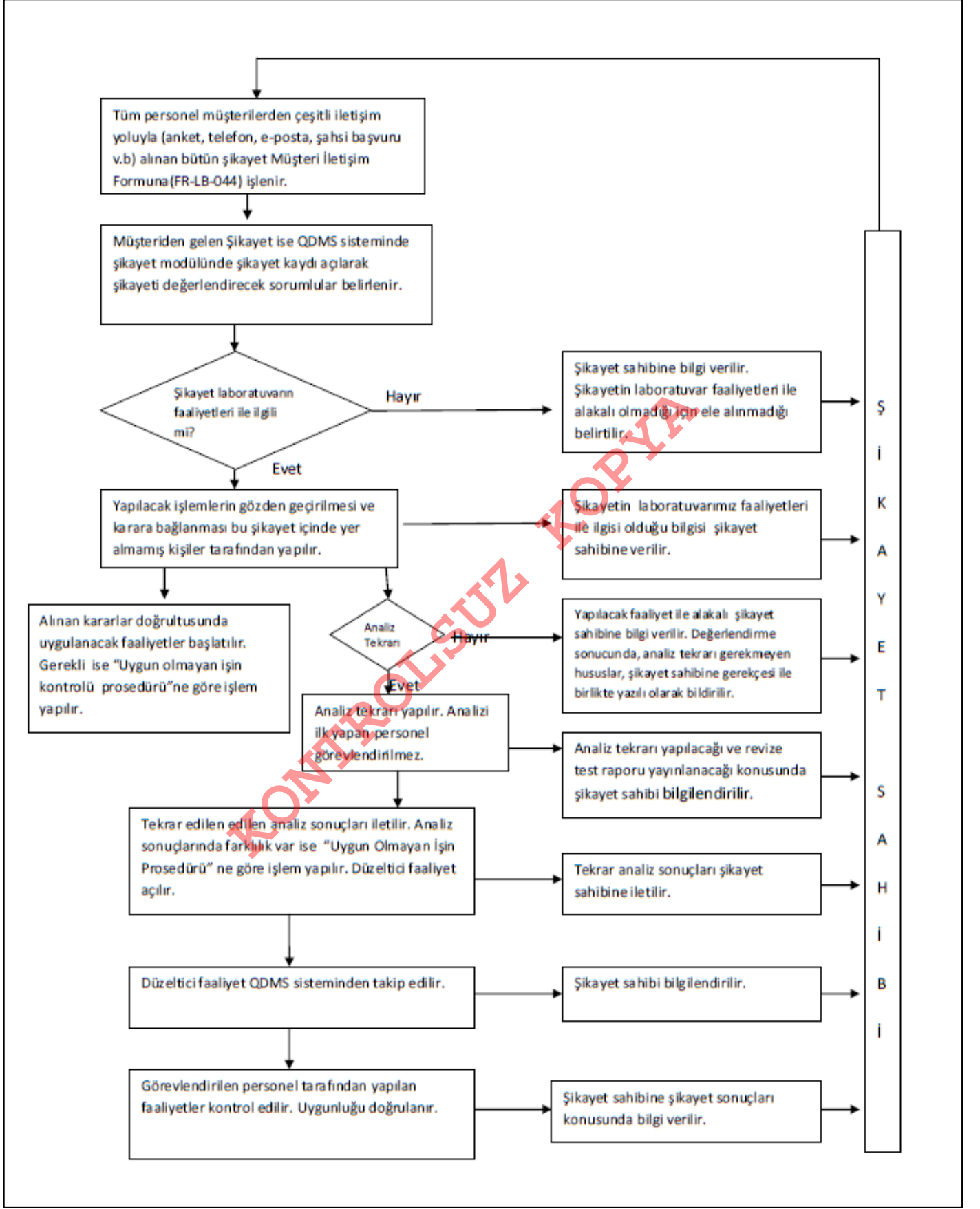
YÖNETİM KURULU ÜYESİ

**KONTROLSUZ 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 **KONTROLSUZ 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