



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

| | | | | |
|--------------|------------------|-------------|-----------------|----------|
| PR408 | İlk Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
| | 01.02.2016 | 00 | | 1/2 |

1 AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, iç veya dış müşterilerden gelebilecek test taleplerinin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikayet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2 YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Tüm bölümler

3 UYGULAMA

3.1. Şikayetlerin Alınması

Şikayet sahipleri SARGEM ' e şikayetlerini İstek ve Şikayet Kutusu ve tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta) ile ulaştırabilir.

Laboratuvarımıza gelen müşterilerimiz numune kabul bölümünde rahatlıkla ulaşabilecekleri şekilde bulunan **İstek ve Şikayet Formunu (F408-01)** doldurabilirler. Müşterilerimiz tarafından doldurulan bu formlar yine aynı bölümde bulunan istek şikayet kutusunda birikir. Her haftanın ilk iş günü KS tarafından bu kutudan alınan formlar **Şikayet Takip Formu (F408-02)** 'na kayıt edildikten sonra değerlendirmeye alınır.

İstek ve Şikayet Kutusu dışında diğer iletişim araçları ile gelen tüm şikayetler, şikayetin ulaştırıldığı SARGEM personeli tarafından **İstek ve Şikayet Formu (F408-01)** ile kayıt altına alınır.

Şikayet sahibi veya şikayeti kayıt altına alan SARGEM personeli tarafından doldurulan tüm **İstek ve Şikayet Formu (FR408-01)** KS' ye iletilir.

KS kendisine ulaşan tüm şikayetlerin **Şikayet Takip Formu (F408-02)** ile takibinden sorumludur.

KS şikayetin alındığı hususunda şikayet sahibini en geç 7 iş günü içinde bilgilendirir.

3.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Sadece şikayet özelliği taşıyan bildirimler değerlendirilir. İstek özelliği taşıyan bildirimler ise SARGEM için bir iyileştirme aracı olarak kullanılır. Bu nedenle istekler KS tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

Alınan şikayetlerin değerlendirilmesi KS tarafından gerçekleştirilir. KS gerekli gördüğü takdirde şikayeti ilgilendiren bölümün sorumlusunun görüşünü alabilir. Şikayet hakkında nihai karar LM tarafından verilir. LM, KS tarafından **İstek ve Şikayet Formunu (F408-01)** da yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. LM gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

| | | | | |
|-------|------------------|-------------|-----------------|----------|
| PR408 | İlk Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
| | 01.02.2016 | 00 | | 2/2 |

LM tarafından şikayetin yersiz bulunması durumunda KS tarafından şikayet sahibi şikayetin yersiz bulunma gerekçeleri ile birlikte bilgilendirilir.

LM tarafından şikayet haklı bulunduğu takdirde şikayetin çözüme ulaştırılması için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne (PR411)** göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KS sorumludur. Şikayeti haklı bulunan şikayet sahibi KS tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgilendirilir.

Şikayet sahibinin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilmesi şikayetin alındığına yönelik bilgilendirilmesinden en geç beş iş günü içinde gerçekleştirilir.

3.3. Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KS tarafından **Şikayet Takip Formu (F408-02)** ile kayıt altına alınarak kapatılır.

SARGEM Laboratuvarları için şikayetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KS tarafından **İstek ve Şikayet Takip Listesi (L408-01)** değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR411 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

F408-01 İstek ve Şikayet Formu

F408-02 Şikayet Takip Formu

L408-01 İstek ve Şikayet Takip Listesi

5. REVİZYON LİSTESİ

| Revizyon No | İlgili Madde | Revizyon Nedeni | Revizyon Tarihi |
|-------------|--------------|-----------------|-----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |