

 <b>DOWAKSA</b>	<b>Laboratuvar Şikâyet ve Talep Yönetimi Prosedürü</b>	<b>Laboratuvar Prosedürleri</b>	
		Prosedür No	LP-11
		İlk Yayın Tarihi	27.10.2022

**AMAÇ:** DowAksa laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

**KAPSAM:** Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

**SORUMLULAR:** Kalite Güvence Müdürü, Laboratuvarlar Takım Lideri ve Laboratuvar Sorumlusu ile tüm laboratuvar çalışanları uygulanmasından sorumludur.

**TANIMLAR:**

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

**İLGİLİ SÜREÇLER:** Ölçme, Analiz ve Sürekli İyileştirme

**PROSEDÜR DETAYI:**

### 1. Şikâyetlerin alınması

- 1.1.** Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- 1.2.** Müşteriler ilgili taraflara açık olan Şikâyet ve Talep Formu 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- 1.3.** Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler yazılı olarak alınır. Sözlü bir şikâyet olması durumunda şikâyetin yazılı hale getirilmesi talep edilir.
- 1.4.** DowAksa Laboratuvarı personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Şikâyet, Talep Forumu'nu doldurarak e-posta ile ya da elden Laboratuvarlar Takım Liderine iletebilmektedir.
- 1.5.** Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Laboratuvarlar Takım Lideri veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından yapılır. Şikâyet eğer Laboratuvarlar Takım Lideri veya Laboratuvarlar sorumlusu ile ilgili ise Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilir.
- 1.6.** Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı

HAZIRLAYAN	KONTROL	İŞLEYİŞ ONAYI	Revizyon No	0
Ahmet DEMİRBAŞ	Derya KARŞI	Ahmet Safa IŞIK	Revizyon Tarihi	27.10.2022
			Sayfa No	1/3

**KONTROLSUZ KOPYADIR. İZINSİZ COGALTIAMAZ.**

 <b>DOWAKSA</b>	<b>Laboratuvar Şikâyet ve Talep Yönetimi Prosedürü</b>	<b>Laboratuvar Prosedürleri</b>	
		Prosedür No	LP-11
		İlk Yayın Tarihi	27.10.2022

gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

- 1.7.** Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Laboratuvarlar Takım Lideri şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerek duyarsa Kalite Güvence Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir.
- 1.8.** Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet, Talep Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılır. Bilgilendirme kayıtları Şikâyet Kaydı Formuna not edilir.
- 1.9.** Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet, Talep Kayıt Formu ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından muhafaza edilir.
- 1.10.** Şikâyet nihai olarak gerekli ise üst yönetimin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, Laboratuvarlar Takım Lideri müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- 1.11.** Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- 1.12.** Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten Laboratuvarlar Takım Lideri, bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- 1.13.** Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

HAZIRLAYAN Ahmet DEMİRBAŞ	KONTROL Derya KARŞI	İŞLEYİŞ ONAYI Ahmet Safa IŞIK	Revizyon No	0
			Revizyon Tarihi	27.10.2022
			Sayfa No	2/3

**KONTROLSUZ KOPYADIR. İZINSİZ COGALTIAMAZ.**

 <b>DOWAKSA</b>	<b>Laboratuvar Şikayet ve Talep Yönetimi Prosedürü</b>	<b>Laboratuvar Prosedürleri</b>	
		Prosedür No	LP-11
		İlk Yayın Tarihi	27.10.2022

**1.14.** Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

**1.15.** Tüm şikayetlerin takibi Şikâyet, Talep Takip Formu üzerinden izlenmektedir.

**1.16.** Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Ahmet DEMİRBAŞ	KONTROL Derya KARŞI	İŞLEYİŞ ONAYI Ahmet Safa IŞIK	Revizyon No	0
			Revizyon Tarihi	27.10.2022
			Sayfa No	3/3

**KONTROLSUZ KOPYADIR. İZINSİZ COGALTIAMAZ.**