



Doküman Kodu

PR.11

Doküman Adı

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi

16.07.2007

Revizyon Tarihi

02.01.2020

Sayfa No

1/5

Revizyon No

07

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.MAR-LAB’da personel , tedarikçi ,işbirlikçi ,resmi kurumlar ,müşteri ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULAR

2.1.Şirket Müdürü

2.2. Kalite Yöneticisi

2.3. Laboratuvar Şefleri veya Sorumluları

2.4.İdari İşler Sorumlusu

3.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

3.1.KY: Kalite Yöneticisi

3.2. **MAR-LAB:** MAR-LAB Marmara Laboratuvar ve Çevre Analizleri San. ve Tic. Ltd. Şti

3.3.**Şikâyet:** Tüm tarafların MAR-LAB’ in hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

3.4.**İtiraz:** Tüm tarafların MAR-LAB’ in aldığı kararlara yönelik talebidir.

3.5.**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA

Şikayetler prosesi ilgili taraflara web sayfası üzerinden yayınlanır.

İlgili taraflardan gelen şikayetler ; www.mar-lab.com.tr web adresinde yayınlanan FR.029 ÖNERİ/ŞİKAYET FORM ‘u ile kayıt altına alınır. Yazılı , sözlü ya da web sayfasından doldurulan şikayet formu, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi şikayeti inceler ve şikayet konusunun laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığına bakılır ve varsa şikayete ait kayıtlar istenir. Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğu doğrulandıktan sonra işleme devam edilir ancak değilse ilgiliye yazılı yada sözlü bilgi verilir ve işlem yapılmaz.

Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olan şikayetler, Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü tarafından 1 hafta içinde değerlendirilir. Eğer gerçekleştirilecek faaliyet, süreç gerektiren bir durumsa bu süre

Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü



Doküman Kodu

PR.11

Doküman Adı

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi

16.07.2007

Revizyon Tarihi

02.01.2020

Sayfa No

2/5

Revizyon No

07

daha uzun olabilir. Yapılan inceleme sonucunda, şikayete konu durumun çözümü için ilgili bölüm ya da kişilerle değerlendirme yapılır ve düzeltici faaliyet başlatılır.

Şikayete ait faaliyet bittikten sonra, şikayetin sonucu ilgiliye yazılı olarak mail, fax ya da üst yazıyla bildirilir.

Bu şikayetler yazılı gelebildiği gibi sözlü olarak da gelebilir. Sözlü şikayetlerde FR.029 Öneri/ŞİKAYET form doldurulduktan sonra, konunun doğru anlaşıldığına dair onay alınır ve sözlü onay alındı diye formun altındaki açıklama kısmına not düşülür. Yazılı gelen şikayetlerde ayrıca web adresine www.mar-lab.com.tr Dökümanlar / öneri şikayet formundan online olarak gelenler de dahil olmak üzere formun altına ek olarak konular. Doldurulan şikayet formu, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite yöneticisi şikayeti inceler ve şikayet konusunun laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığına bakılır ve varsa şikayete ait kayıtlar istenir. Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğu doğrulandıktan sonra işleme devam edilir ancak değilse ilgililere yazılı yada sözlü bilgi verilir ve işlem yapılmaz.

Başlatılan Düzeltici faaliyet işlemleri PR.07-Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre yürütülür. Faaliyet esnasında elde edilen tüm veriler dökümante edilir. Şikayetin sonucu, Kalite Yöneticisi tarafından (gerekli durumlarda şikayete konu birim ya da kişilerden bağımsız biri tarafından, dışarıdan kişiler de olabilir) hazırlanır, gözden geçirilir ve Şirket Müdürü tarafından onaylanır.

Şikayete ait faaliyet bittikten sonra, şikayetin sonucu kim tarafından bildirilmiş ise ilgiliye yazılı olarak mail, fax ya da üst yazıyla bildirilir. Oluşan tüm şikayetler ile ilgili kayıtlar YGG toplantısında tekrar görüşülür.

Laboratuvarımızda verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirebilmek amacıyla FR.031-Müşteri Memnuniyet Anketi düzenlenir. Bu formlar hizmet verilen müşterilere elden ya da mail ortamında hizmet bitiminde iletilerek doldurmaları sağlanır. Anketler kalite yöneticisi tarafından incelenerek gerekli durumlarda düzeltici faaliyet çalışmaları başlatılır ya da iyileştirme çalışmaları yapılır. FR.031-Müşteri Memnuniyet Anketi Formlarından elde edilen veriler YGG toplantısında değerlendirilir.

Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

**Doküman Kodu**

PR.11

Doküman Adı

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi

16.07.2007

Revizyon Tarihi

02.01.2020

Sayfa No

3/5

Revizyon No

07

4.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri KY'ne yönlendirilir. KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şirket Müdürü ve KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.MAR-LAB'da deney sonuçlarını gösteren Analiz veya Ölçüm Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.2.2.KY ve Laboratuvar Şefi veya Sorumluları tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.3.Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Şefleri veya Sorumluları, KY ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.4.Müşterinin, Laboratuvar Şefleri veya Sorumluları ve Analiz veya Ölçüm Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KY ve Şirket Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (FR.029) üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise 2 farklı Laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5.Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16) 'ne göre işlemler uygulanır.

4.3.Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü



Doküman Kodu

PR.11

Doküman Adı

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi

16.07.2007

Revizyon Tarihi

02.01.2020

Sayfa No

4/5

Revizyon No

07

4.3.1.Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler KY ve Şirket Müdürü'ne tarafından ele alınır.

4.3.2.KY tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.MAR-LAB'a gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde Gerekirse Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.073) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.

4.4.2.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)'ne göre KY tarafından saklanır.

4.4.3.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.5. Laboratuvar Personelinden Gelen Şikayet ;

Yapılan şikayet için KY tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) ile işlem başlatılır. KY ve Laboratuvar Şefi veya Sorumluları tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.073) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında yapılarak giderilmesi için Birim Sorumluları ve Kalite Yöneticisi tarafından durum değerlendirme toplantısı yapılır. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (FR.029) üzerine KY tarafından kaydedilir. Değerlendirme sonucu Şirket Müdürüne bilgilendirme yapılarak PR.06-Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ne göre çalışmalar başlatılır. Personelin kullandığı cihaz ,kimyasal, çalıştığı çevre şartları veya çalışma grubundan kaynaklı şikayetleri olabilir.Şikayetin durumuna göre değerlendirme yapılarak çözümlenmesi sağlanır.

Şikayete ait faaliyet bittikten sonra sonucu, şikayeti bildiren ilgiliye yazılı olarak mail, fax ya da üst yazıyla bildirilir.

Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

**Doküman Kodu**

PR.11

Doküman Adı

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi

16.07.2007

Revizyon Tarihi

02.01.2020

Sayfa No

5/5

Revizyon No

07

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.073)
- 5.2.Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)
- 5.3.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)
- 5.4.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)
- 5.5.Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)
- 5.6.Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)
- 5.7.Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)
- 5.8.Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16)

6.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	16.07.2007	İlk Yayın
01	01.07.2008	Yönetici asistanı, idari işler asistanı olarak değiştirildi
02	05.12.2011	Şirket Müdürü, Şirket Koordinatörü olarak değiştirildi.
03	01.02.2013	Madde 4 ve Madde 5 'de değişiklikler yapıldı.
04	26.09.2016	Madde 2 Madde 4.1.1. ve Madde 4.3.1. Şirket Koordinatörü yerine Şirket Müdürü olarak değiştirildi.
05	07.11.2017	Sorumlular ,Madde 4.2.3-4.2.4 değişiklik yapıldı.
06	03.04.2019	Madde 4.1.1 Madde 4.2.2 değişiklik yapıldı.
07	02.01.2020	Madde 4 e ve 4.5 ilave edilmiştir.

Hazırlayan**Kalite Yöneticisi****Kontrol eden****Laboratuvar Sorumlusu****Onaylayan****Şirket Müdürü**