



1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı ve kapsamı gerçek veya tüzel kişilerin herhangi bir konudaki şikâyetlerinin ve itirazlarının nasıl yapılacağını, ele alınması, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, iyileştirme ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemleri tanımlamaktır.

2. TANIMLAR

İtiraz: İstenilen analiz sonuçlarına ilişkin herhangi bir olumsuz sonucun çıkması halinde analiz sonucunun yeniden değerlendirilmesi için yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, Laboratuvar'ın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

3. SORUMLULAR

Tüm Laboratuvar Personeli.

4. UYGULAMA

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazda; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde ele alınması esastır.

4.1.Genel

Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

Bir şikâyetin alınması üzerine Laboratuvar ilk önce şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular. Eğer öyle ise şikâyetle derhal ilgilenilir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

Bir şikâyet alındığında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur ve bu bilgileri toplar. F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu ile kayıt altına alır ve takibi yapılır. Mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

Şikâyet ve itirazla ilgili, bir kişi veya üçüncü bir taraf ile yapılacak yazışmalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır; gerektiğinde yazışmalar gizlilik dereceli yazışma kurallarına uygun olarak yapılır. Şikâyet ve itirazların alınmasından sonuçlanmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar.



Bu amaçla yönetim sistemi ve laboratuvar ile ilgili şikâyetler ve kararlar kalite yönetim temsilcisi tarafından hazırlanmaktadır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, Genel Müdür tarafından gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2. Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, analiz raporunun müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri kalite yönetim temsilcisine yönlendirilir. Kalite yönetim temsilcisi müşteriye F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Müşteri isterse şikâyetini web adresinde bulunan F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu'nu doldurarak da ulaştırabilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti değerlendirerek yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.3. Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri

Yıldız Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını gösteren raporlara itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya diğer personel müşteriye web adresinde de yayınlanan F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alınır. Diğer personel tarafından alınan F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

Kalite Yönetim Temsilcisi Laboratuvar Müdürü ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun tarafsız değerlendirilmesi sağlanır. Şikâyetlerle ilgili her durum F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonuç kısmı takip yapılarak doldurulur.

Uyumsuzluk tespit edilmesi durumunda P-7 Uygun Olmayan Analiz ve İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

- Analiz Sorumlusu ile uygulanan yöntem baştan sona incelenir.
- Hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Kalite kontrol grafikleri incelenir.

Şikayet konusu incelenmesi sonucunda deney tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, ve bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır. Analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli görülürse Laboratuvar Müdürü Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte müşteri ile görüşme yapar. Analizde uygulanacak analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, talep ettiğinde uygun görülen bir durumda analiz sorumlusu ile birlikte analiz tekrarı esnasında laboratuvarda bulunabilir. Herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Genel Müdüre bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formuna Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi



durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (Tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek P-7 Uygun Olmayan Analiz ve İşin Kontrolü Prosedürü ve P-21 Deney Sonuçların Kalitesinin Güvencesi Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.4. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen şikâyetler Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından F-55 Müşteri Öneri -İstek Şikayet Formu ile tarafsızlık konusu da dikkate alınarak kayıt yapılır ve işlemler başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.5. İtiraz ve Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

Yıldız Laboratuvarı'na gelen tüm itiraz ve şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse F-16 Düzeltici Faaliyet Formu açılır, şikâyetin kök nedeni P-9 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre bulunur, işlemler yapılır ve sonuçlanması sağlanır. Müşteri, şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında yazılı olarak tarafsızlık konusu da dikkate alınarak bilgilendirilir.

Müşteri bu prosedüre www.yildizkimya.com sitesinden ulaşabilir ve süreç hakkındaki bilgiye sahip olur.

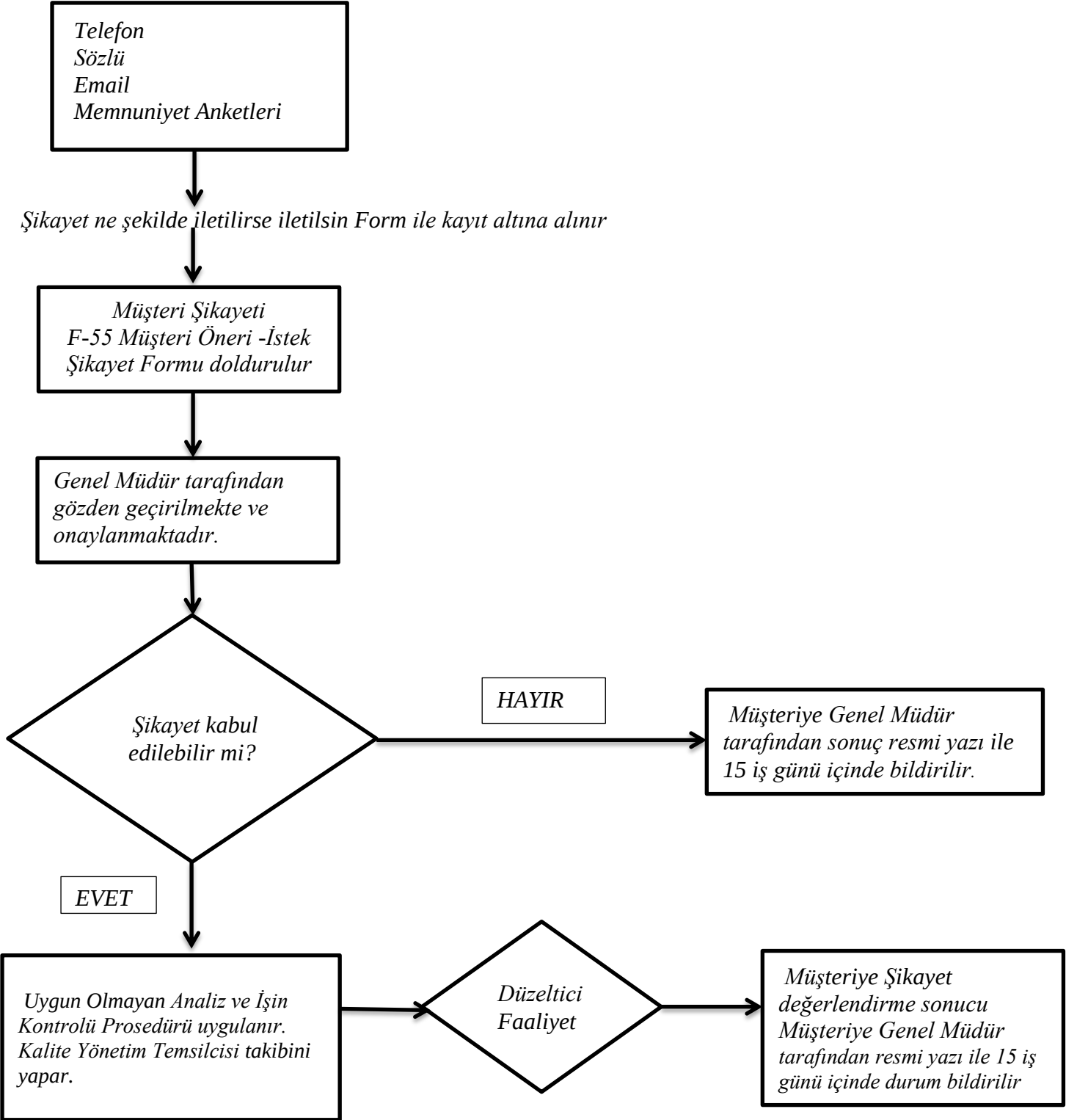
Şikayet konusu genel müdür ya da laboratuvar müdürü ile ilgili ise ve değerlendirecek üçüncü tarafsız kişi olmaması durumunda Üst yönetim gizlilik ve tarafsızlık beyanı dikkate alınarak çalışmalar yapılır. Bu durum müşteriye bildirilir. Müşteri bu durumu kabul etmez ise tarafsız bilirkişi tarafından değerlendirme yaptırılır.

15 gün içerisinde sonuçlandırılır. Sonuç hakkında müşteri bilgilendirilir. Yine itiraz edilmesi durumunda 15 gün ilave edilir. Yine aynı şekilde sonuçlanması durumunda bu karar son karar olur. Şikayet devam ederse İstanbul Mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve P-12 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; P-10 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.



4.6. İşlem Akış Şeması





5. EKLER

- F-55 Müşteri Öneri -İstek şikayet Formu

6. DAĞITIM

Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi

7. REVİZYONLAR

10.04.2020 tarihli Revizyon No:0 olan ilk yayındır.

27.02.2021 tarihli Revizyon No:1 Madde 4.6 eklendi. Madde 4.5 düzenlendi.