

P709

Şikâyetler Prosedürü

Yayın Tarihi : 01.11.2022

Revizyon Tarihi : -

Revizyon No : 00

Hazırlayan	Onaylayan
Eren BAYRALI	Cansu KORKMAZ

1. AMAÇ

Bu dokümanın amacı; Fetlab Analiz ve Laboratuvar Hizmetlerinin müşteri şikâyetlerinin, itirazlarının alınarak, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri önerileri göz önünde bulundurularak müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu dokümanda yer alan şartların yerine getirilmesinden görev tanımları çerçevesinde tüm personel sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik

İtiraz

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. UYGULAMA

Fetlab Analiz ve Laboratuvar Hizmetleri kendisine yapılan her türlü şikâyet, itiraz veya öneriyi aşağıdaki yollar ile alarak kayıt eder gerekiyorsa faaliyetleri gerçekleştirir ve müşteriyi bilgilendirir.

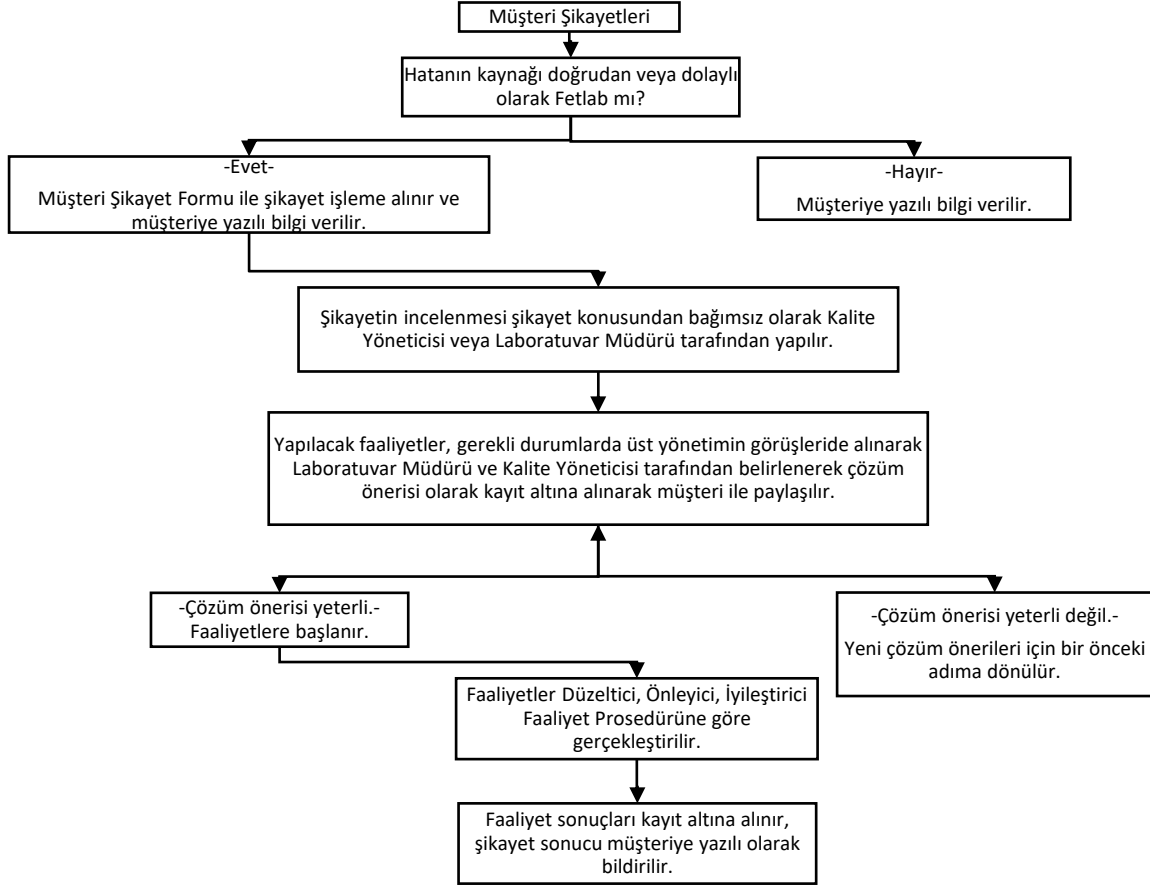
- Web sitesinde bulunan veya talep halinde müşteriye gönderilen F709-01 Müşteri Geri Bildirim Formu
- Hizmet sonrası müşteriye gönderilen F701-08 Müşteri Anket Formu
- Telefon, Faks, elektronik posta vb.
- Yüz yüze görüşmeler

5.1. Şikâyetlerin Kayıt Altına Alınması ve Değerlendirilmesi

Memnuniyetsiz içeren her türlü geri bildirim şikâyet olarak değerlendirilir ve kalite yöneticisine bildirilir. Şikâyet F709-01 Müşteri Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu ile ulaşılmış ise gerekiyorsa şikâyet sahibi ile görüşülerek bu form doldurulur.

Şikâyetler müşteri ile karşılıklı anlaşma sonucu çözülebildiği gibi laboratuvar içinde gerçekleşecek bir DÖF ile de gerçekleşebilir. Bu DÖF, bir satın alma işlemi, eğitim planı, doküman revizyonu vb. faaliyetleri içerebilir. Şikâyetin sonuçlandırılması sunulan çözüm önerisi ve yapılacak faaliyete bağlı olarak maksimum 3 ay olmalıdır. Yıl sonunda Kalite Yöneticisi tarafından tüm şikâyet formları ve yapılan çalışmalar değerlendirilir.

5.2. Şikâyet Prosesi



6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P710 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- F709-01 Müşteri Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon
Tümü	01.11.2022	00	İlk Yayınlama