

## ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

### 1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; ELİNSAN laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir. Bu prosedür; Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

### 2. SORUMLULAR

- Şirket Müdürü(Ş.M.)
- Laboratuvar Müdürü(L.M.)
- Müşteri İlişkileri Sorumlusu(M.İ.S.)
- Kalite Yöneticisi(K.Y.)
- Kalite Sorumlusu(K.S.)

### 3. YÖNTEM

#### 3.1 Müşteri Şikâyet/Önerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde [www.elinsan.com.tr](http://www.elinsan.com.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteri şikâyet/önerileri tüm çalışanlar tarafından alınarak Kalite Birimi'ne iletilir. Şikâyet/önerileri için GNL.FR 06 Müşteri Şikâyet/Önerisi Formu müşteriye elden, faks veya elektronik posta yoluyla ulaştırılarak, telefon ile alınanlarda ise ilgili form şikâyet/öneriyi alan tarafından GNL.FR.06 Müşteri Şikâyet/Önerisi Formu doldurularak kayıt altına alınır ve Kalite Birimi'ne iletilir. Kalite Birimi tarafından KLT.FR.08 Müşteri Şikâyet-Önerisi Takip çizelgesine işlenir.

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. 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 yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel tarafından GNL.FR.06 Müşteri ELİNSAN Çevresel Deney Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Laboratuvar server ağı üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir.

## ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Şikayet/Öneri Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır ve forma kayıt edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından GNL.FR.06 Müşteri Şikayet/Öneri Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

- Şikâyet nihai olarak gerekli ise Laboratuvar Müdürünün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikayet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, müşteriye yazılı bilgi verir.

- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

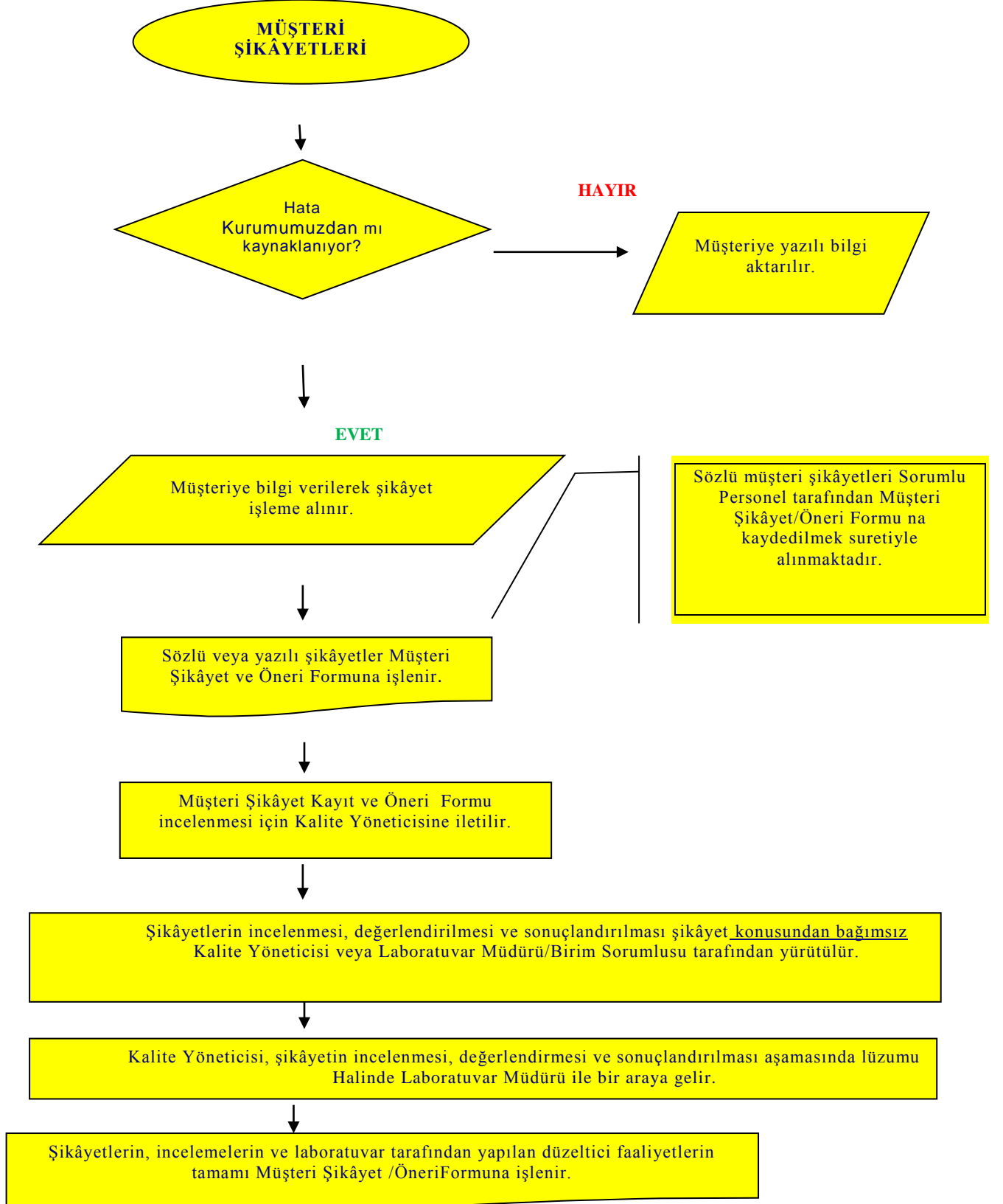
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer kalite yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir.

### 3.2 Kayıtların Muhafazası

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan tüm kayıtlar KLT.PR.17 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

### ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



### ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

#### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KLT.PR.17 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- GNL.FR.06 Müşteri Şikayet/Öneri Formu
- KLT.FR.08 Müşteri Şikayet-Öneri Takip çizelgesine
- KLT.PR.20 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

#### 5. REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon No	Revizyon Açıklaması	Revizyon Tarihi
00	• İlk yayın	---
01	• Prosedür gözden geçirilmiş ve başlıklar düzenlenmiştir.İçerikte bir değişiklik olmamıştır.	23.02.2021

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Aylin YAVAŞ ARIKAN Kalite Sorumlusu	Numan ÇAKIR Kalite Yöneticisi