

| | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ASO- KOSGEB ÇEVRE LABORATUVARI | DOKÜMAN NUMARASI: P.007 |
| | YÜRÜRLÜK TARİHİ: 02.01.2008 |
| | REVİZYON TARİHİ: 31.03.2022 |
| | REVİZYON NO: 06 |
| DOKÜMAN ADI: | SAYFA NO: 01/03 |
| ŞİKAYETLERİN VE MEMNUNİYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | |

1.AMAÇ: Laboratuvar Kalite Sistemi kapsamında müşteriden veya üçüncü taraflardan gelen şikayetleri tespit etmek, tekrarını önlemek, müşteri memnuniyetini değerlendirmek için yöntemleri belirlemektedir.

2. KAPSAM: Laboratuvar KYS kapsamında tüm hizmetleri ve müşteri şikayetlerini kapsar.

3. TANIMLAR:

4.SORUMLULAR: Tüm Personel

5.KAYITLAR:

- Şikayet Değerlendirme Formu
- Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Formu
- İç Haberleşme Formu

6.REFERANSLAR:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Doküman Kontrol Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- Toplantılar Prosedürü

7. PROSEDÜR DETAYI:

7.1. Şikayetler

7.1.1. **Şikayetler yazılı olarak posta/faks veya info@asokosgebcevrallab.org.tr'ye elektronik posta ile gönderilmelidir. Gelen şikayetlerde; ad ve soyad, e-posta, telefon, irtibat adresi, tarih ve imza (yazılı olanda) mevcut olmalıdır. Gelen şikayet iletildiği tarih itibarıyla 30 gün içinde çözülür.**

Şikayet prosedürü "http://www.asokosgebcevrallab.org.tr/" web adresindeki "MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET" sekmesine yüklenir. Müşterilere şikayet prosedürüne nasıl ulaşabileceği Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Formu ile bildirilir.

Laboratuvara yazılı yada elektronik posta ile gelen şikayetler, şikayeti alan personel tarafından Şikayet Değerlendirme Formu'na kaydedilir. Değerlendirilmesi için Laboratuvar Müdürüne verilir.

7.1.2. Laboratuvar Müdürü, şikayete bir numara vererek, şikayet konusu ile ilgili sorumlu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeyi yapar.

7.1.3.Laboratuvar Müdürü ve ilgili Sorumluca yapılan inceleme ve değerlendirmeden sonra şikayet kaynağı uygunsuzluk bulunmaz ise söz konusu şikayet reddedilir. Ret nedeni gerekçeleri ile birlikte laboratuvar tarafından şikayet sahibine elektronik posta ile **7 gün içinde** bildirilir.

7.1.4. Değerlendirme sonucu, şikayet sebebi uygunsuzluk tespit edildi ise, Laboratuvar Müdürü ve sorumlu şikayet nedenin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve Şikayet Değerlendirme Formuna yapılacak faaliyetleri kaydeder **ve elektronik posta ile 7 gün içinde müşteriye bildirir.** Şikayetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonucunda şikayete ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet kapatılır. Şikayet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanan faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU

ONAYLAYAN: BÖLGE MÜDÜRÜ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ASO- KOSGEB ÇEVRE LABORATUVARI | DOKÜMAN NUMARASI: P.007 |
| | YÜRÜRLÜK TARİHİ: 02.01.2008 |
| | REVİZYON TARİHİ: 31.03.2022 |
| | REVİZYON NO: 06 |
| DOKÜMAN ADI: ŞİKAYETLERİN VE MEMNUNİYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | SAYFA NO: 02/03 |

7.1.5. Şikayet Değerlendirme Formuna şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır.

Laboratuvar Müdürü, şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse, bu konuda talimat veya prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir.

7.1.6. Sık sık tekrarlanan veya KYS yapısından kaynaklanan şikayetler değerlendirilerek, Uygunsuzluklar tespit edilerek, uygulanması gereken Düzeltici (**R06**) faaliyetler belirlenir. Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (**R06**) kapsamında işlem yapılır.

7.1.7. Tüm şikayetler ve uygulamalar; Aylık Değerlendirme, Yürütme Kurulu ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Gerekli faaliyetler planlanır, uygulanır ve etkinliği sağlanır.

7.1.8. Laboratuvar personelinin üst yönetim yada sorumlularından şikayetçi olması durumunda; şikayet iç haberleşme formu ile kayıt altına alınır. Şikayetler Aylık Değerlendirme, Yürütme Kurulu ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir.

7.2.Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

7.2.1.Müşterilerin memnuniyetleri Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Formu her deney raporu ekinde yada e-posta yolu ile her yıl en az bir kez tüm müşterilere gönderilir veya veya web ortamından (<http://www.asokosgebbevrelab.org.tr/> **web adresindeki “MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET” sekmesinde** ulaşılabilir. Kayıt ve Numune Kabul Birimi Birim sorumlusu tarafından dönen formlar kullanılarak ölçme ve değerlendirme yapılır. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Formunda 70 puanın altında kalan kriterler için müşteri ile görüşülerek, müşteri iletişim formu doldurulur. Laboratuvar Müdürü, ilgili Birim Sorumlusu ve Kayıt ve Numune Kabul Birimi Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucu; Uygunsuzluk Tespit süreci ve/veya Düzeltici (**R06**) faaliyet süreçleri iletir. Sonuçları hakkında gerekiyorsa müşteri bilgilendirilir.

7.3.Yapılan tüm tespitlerin sonuçları genel olarak Laboratuvar Müdürü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir. Anketler Ağırlıklı Ortalama yöntemi ile değerlendirilir. **Değerlendirmede üst puan esas alınır.** Yapılan tüm analiz sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündem maddesi yapılır ve değerlendirilir. Çıkan sonuçlara göre Düzeltici (**R06**) faaliyetler düzenlenir. Sonuçları hakkında gerekiyorsa müşteri bilgilendirilir. Müşteri memnuniyeti anketinde belirtilen önerilerde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ele alınır.

Müşteri memnuniyetinin belirlenmesinde anket çalışmalarının yanı sıra müşterilerle yüz yüze görüşmelerden ve şikâyet sisteminden elde edilen bilgiler de kullanılabilir.

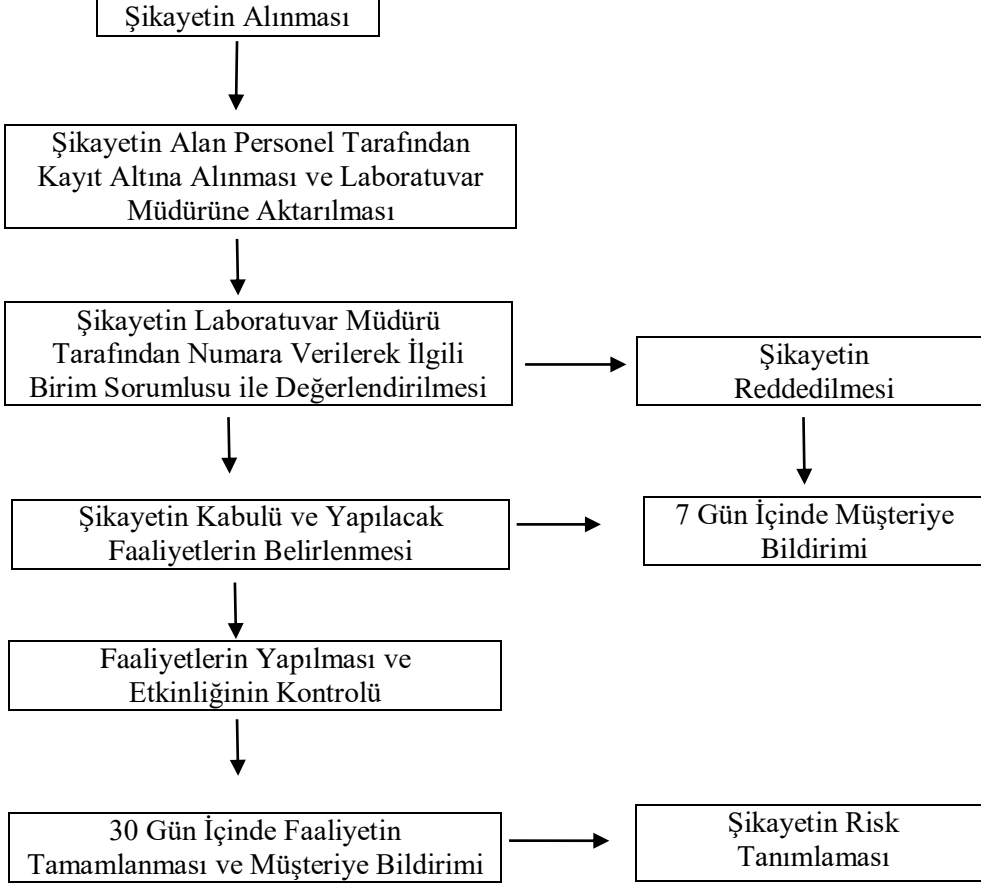
7.4. Şikayetleri ve müşteri memnuniyeti ile ilgili tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü prosedürü kapsamında muhafaza edilir.

7.5. Müşteri, talebi kapsamındaki işin tüm süreçlerini ve kayıtlarını; gizliliğin tarafsızlık ve gizlilik beyanı kabulü ve imzası ile güvencesi sağlanması kaydı ile izleyebilir ve inceleyebilir.

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU | ONAYLAYAN: BÖLGE MÜDÜRÜ |
|--------------------------------------|-------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ASO- KOSGEB ÇEVRE LABORATUVARI | DOKÜMAN NUMARASI: P.007 |
| | YÜRÜRLÜK TARİHİ: 02.01.2008 |
| DOKÜMAN ADI: ŞİKAYETLERİN VE MEMNUNİYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | REVİZYON TARİHİ: 31.03.2022 |
| | REVİZYON NO: 06 |
| | SAYFA NO: 03/03 |

Şikayet Süreci



Revizyon Açıklama:

| Rev. No: | Sayfa No: | Revizyon Nedeni: |
|-----------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 | 02 | 7.2.1'de ölçme ve değerlendirme skalası ve uygulama değiştirilmiştir. 7.5 maddesi eklenmiştir. Revizyon bölümü eklenmiştir. |
| 03 | 02 | 7.1.8 maddesi eklenmiştir. |
| 04 | 02 | 7.2.1'e veya web ortamında (http://www.asokosgebcevreteb.org.tr/) uygulanır eklenmiştir ve 90 puan 80 olarak değiştirilmiştir. 7.3'e Anketler Ağırlıklı Ortalama yöntemi ile değerlendirilir, Sonuçları hakkında gerekiyorsa müşteri bilgilendirilir. Müşteri memnuniyeti anketinde belirtilen önerilerde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ele alınır. eklenmiştir. |
| 05 | 1,2 | 7.1.1. ve 7.1.3'e elektronik posta ile ve 7.2.1''e veya web ortamından (http://www.asokosgebcevreteb.org.tr/) ulaşılabilir ve 7.2.1' e-mail, Sonuçları hakkında gerekiyorsa müşteri bilgilendirilir eklenmiştir. 80 puan 70 olarak değiştirilmiştir. 7.3'e Müşteri memnuniyetinin belirlenmesinde anket çalışmalarının yanı sıra müşterilerle yüz yüze görüşmelerden ve şikâyet sisteminden elde edilen bilgiler de kullanılabilir eklenmiştir. |
| 06 | 1, 2, 3 | 7.1.1'e şikayetin alınması ve prosedüre nasıl ulaşılacağı ve bildirim süreleri eklenmiştir. 7.3'e Değerlendirmede üst puan esas alınır eklenmiştir. Şikayet süreci eklenmiştir. |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU | ONAYLAYAN: BÖLGE MÜDÜRÜ |
|--------------------------------------|-------------------------|