

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	1 / 8

İÇİNDEKİLER

1. Amaç
2. Kapsam
3. Referanslar
4. Tanımlar ve Kısaltmalar
5. Sorumluluk
6. Yöntem
 - 6.1. Şikâyet Ve İtirazların Alınması
 - 6.2. Müşteriden/İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikâyet Türleri
 - 6.3. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi
 - 6.4. Analiz Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi
 - 6.5. Deney /Ölçüm Sonucun Farklı Çıkması Durumu
 - 6.6. Şikâyetlerin Kapatılması Ve İzlenmesi
7. Dokümantasyon

Elektronik nüshanın basılı hali kontrolsüz kopyadır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

ŞİKÂYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	2 / 8

REVİZYON TABLOSU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
R07	21.08.2023		Kurum logo değişimi

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri istek ve beklentilerinin karşılandığının takibi, özel veya tüzel kişilerden gelen şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilerek giderilmesi, müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, BTÜ-MERLAB’da müşterilere sunulan tüm test/analiz hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

BTÜ-MERLAB-P-01 Doküman Hazırlama, Kontrol, Onay ve Yayım Prosedürü

BTÜ-MERLAB-KEK Kalite El Kitabı

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

- Şikâyet:** BTÜ-MERLAB’da gerçekleştirilen hizmetin, ilgili özel/tüzel kişilerin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve ilgili özel/tüzel kişilerin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların “mail /telefon yoluyla/yüz yüze” bildirdiği cevaplanması gereken memnuniyetsizliktir.
- İtirazlar:** Hizmet verilen alanlardaki faaliyetlere ait BTÜ MERLAB’ın verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için ilgili özel/tüzel kişilerin yazı yoluyla/telefonla/yüz yüze talepte bulunmasıdır.

5. SORUMLULUK

Müdür: Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak.

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	3 / 8

Kalite Yöneticisi: Şikâyet ve itirazların doğru şekilde alınmasını ve raporlanmasını sağlamak ve üst yönetimi haberdar etmek.

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Uzman: Gerçekleştirdiği deneyler ile ilgili itiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

6. UYGULAMA

BTÜ-MERLAB'da özel veya tüzel kişiler tarafından hizmet iyileştirilmesine/performansına yönelik yapılan uyarılar, memnuniyetsizlik bildirimleri ve itirazlar olarak kabul eder.

6.1. Şikâyet ve Taleplerin Alınması

- ✓ Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- ✓ Müşteri/Personelden gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- ✓ Şikâyet/Talepler laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan BTÜ-MERLAB-F-41 Şikâyet/Talep Formu'nu doldurarak işleme alınır.
- ✓ Şikâyetin ve itirazın niteliğine göre; Müşteri İlişkileri Sorumlusu/Teknik Koordinatör (MİS/TK) tarafından; şikâyet veya itirazda bulunan kişi veya kurumlardan ilgili kanıtları göndermesi istenir. (Rapor, varsa fotoğraf ve benzeri)
- ✓ Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Müdür, KY, KYY, Müdür Yrd., MİS/TK ve teknik hususlara sahip uzman personellerden oluşan **en az 2 kişilik kurul tarafından** hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer KY veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Rektör Yardımcısı tarafından değerlendirilir.
- ✓ Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- ✓ Şikâyet ve itirazlar ilgili faaliyetin sonucundan **en fazla 20 iş günü içerisinde** yapılmalıdır. BTÜ-MERLAB, 20 iş günü geçmiş faaliyet sonucu hakkındaki şikâyet ve itirazlar dikkate almama hakkına sahiptir.

Hazırlayan:
Kalite Yöneticisi Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	4 / 8

- ✓ Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması KY veya KYY tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. KY ve KYY şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. 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. **Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet/Talep Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 7 iş günü içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar.** Bilgilendirme kayıtları Şikâyet/Talep Formuna not edilir.
- ✓ Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber KY veya KYY tarafından Şikâyet/Talep Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar KY veya KYY tarafından muhafaza edilir.
- ✓ Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü 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 tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- ✓ **Normal koşullarda en fazla 15 iş günü içerisinde son durum müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.**

Tüm şikâyetlerin takibi Şikâyet/Talep Takip Formu üzerinden izlenmektedir.

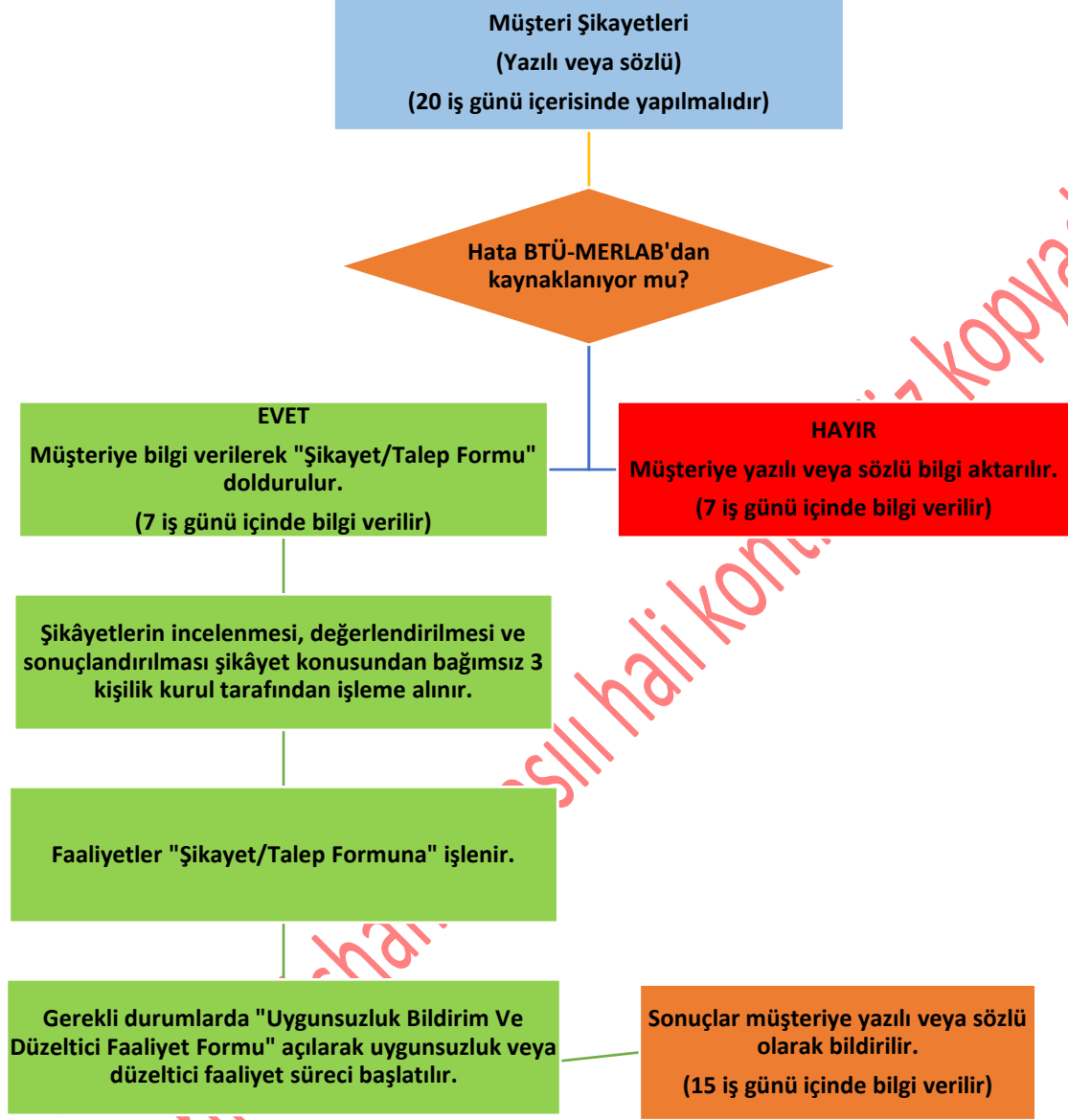
Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Şekildeki prosese göre değerlendirilmektedir.

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	5 / 8



Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	6 / 8

6.2. Müşteriden / İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikâyet Türleri

- Analiz sonuçlarına yapılan itiraz ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikâyetler;
- Analiz raporlarındaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası analiz ücretlerine yapılan itiraz ve şikâyetler;
- Laboratuvar ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikâyetleri Laboratuvara ulaşabilir.

6.3. Analiz Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Analiz sonuçlarına yapılan itirazlarda, şahit numune analizi yapılabilmesi için; tarih, analiz bedeli, şahit numune analizine katılım şartları vb. bilgiler Müşteri İlişkileri Sorumlusu/Teknik Koordinatör tarafından oluşturulur ve **bu bilgiler müşteriye yazılı olarak iletilir**. İtiraz edilen numune, aynı Laboratuvar şartlarında, aynı metod, aynı kişi, aynı referans cihazlarla tekrar analiz işlemi uygulanır. Ayrıca analize Kalite Yöneticisi de eşlik eder.

İtirazı yapılan numune, müşterinin itiraz yazısı ile beraber Şahit Numune Dolabından ilgili analiz sorumlusuna teslim edilir.

Eğer saklanan şahit numune müşteri tarafından geri alınıp, belirli bir süre içinde tekrar getirilirse numune aynı örneğin **şahit numunesi olarak kabul edilmez**. Gerekçesi yazılı olarak Müşteri İlişkileri Sorumlusu/Teknik Koordinatör tarafından müşteriye iletilir.

Müşteri şahit numune analizi işlemi sırasında hazır bulunma isteğini **BTÜ-MERLAB-F-35 Ziyaretçi Katılımcı İstek ve Onay Formu** ile Müşteri İlişkileri Sorumlusu/Teknik Koordinatör'e yazılı olarak bildirebilir.

Müşteri ile beraber test/analizin tekrar edilmesi durumunda, deneyi gerçekleştiren personel uygulanan analiz metodu, kullanılan cihazlar, malzemeler kitler vb. konusunda **müşteriyi bilgilendirir**.

İtiraz sonucu tekrarlanan şahit numune analizi sırasında analizi gerçekleştiren kişi tarafından sonuçlar ilgili deney protokolüne işlenir ve analize katılanlar tarafından imzalanır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	7 / 8

Müşterinin belirtilen tarihte ilgili BTÜ-MERLAB'a gelmemesi halinde test/analiz sorumlusu ve Kalite Yöneticisi eşliğinde şahit numune analizi tekrarlanır, **sonucu müşteriye iletilir.**

Analiz işlemi sırasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması durumuna konu Müdür'e iletilir. Analiz işlemine devam edilip edilmeyeceğine **Müdür karar verir.**

Şahit numune analizi ile sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar analiz bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan şahit numune analizi sonucunda, rapor sonucunun değişikliği gerektirmediği durumlarda bir önceki analiz raporu sonucu geçerlidir. Ancak böyle bir durumda tekrarlanan analiz sonucu Kalite Yöneticisi tarafından itiraz yazısına verilen cevap da ek olarak müşteriye iletilir.

Müşterinin bir kez daha analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda ise laboratuvarımız tarafından müşteri ile uzlaşarak TÜRKAK akredite edilmiş bir başka Laboratuvar ile irtibat kurularak aynı deney burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de bulunması durumunda müşterinin analizler ile ilgili mali bedeli BTÜ-MERLAB tarafından karşılanır.

6.4. Deney /Ölçüm Sonucun Farklı Çıkması Durumu

Kalite Yöneticisi tarafından;

- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için de "BTÜ-MERLAB-P-11 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü",
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı kalibrasyonun uygulandığı diğer cihazlara olan etkisi konusunda ise "BTÜ-MERLAB-P-07 Uygun Olmayan Test Sürecinin Yönetimi Prosedürü uygulanır.

6.5. Şikâyetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

BTÜ-MERLAB için şikâyetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikâyet sayıları, şikâyet konuları, şikâyetçi profili şikâyetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

7. DOKÜMANTASYON

Hazırlayan:
Kalite Yöneticisi Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Rev.Tarihi-No	Sayfa
BTÜ-MERLAB-P-09	10.11.2020	21.08.2023-07	8 / 8

BTÜ-MERLAB-P-11	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
BTÜ-MERLAB-P-07	Uygun Olmayan Test Sürecinin Yönetimi Prosedürü
BTÜ-MERLAB-F-41	Şikayet-Talep Formu
BTÜ-MERLAB-F-49	Şikayet-Talep Takip Formu
BTÜ-MERLAB-F-06	Uygunsuzluk Takip Formu
BTÜ-MERLAB-F-26	Uygunsuzluk Bildirim Ve Düzeltilici Faaliyet Formu

Elektronik nüshanın basılı hali kontrolsüz kopyadır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetici Yardımcısı

Kontrol Eden:
Kalite Yöneticisi

Onaylayan:
Müdür