

 DOWAKSA	Laboratuvar Şikâyet, Talep ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü	Laboratuvar Prosedürleri	
		Prosedür No	LP-11
		Rev No: Rev Tarih:	1 22.11.2022

AMAÇ: DowAksa laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

KAPSAM: Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

SORUMLULAR: Kalite Güvence Müdürü, Laboratuvarlar Takım Lideri ve Laboratuvar Sorumlusu ile tüm laboratuvar çalışanları uygulanmasından sorumludur.

TANIMLAR:

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

İLGİLİ SÜREÇLER: Ölçme, Analiz ve Sürekli İyileştirme

PROSEDÜR DETAYI:

1. Şikâyetlerin Alınması

- 1.1. Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı 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.
- 1.2. Müşteriler ilgili taraflara açık olan Şikâyet ve Talep Formu 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- 1.3. Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler yazılı olarak alınır. Sözlü bir şikâyet olması durumunda şikâyetin yazılı hale getirilmesi talep edilir.
- 1.4. DowAksa Laboratuvarı personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Şikâyet, Talep Forumu'nu doldurarak e-posta ile ya da elden Laboratuvarlar Takım Liderine iletebilmektedir.
- 1.5. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Laboratuvarlar Takım Lideri veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından yapılır. Şikâyet eğer Laboratuvarlar Takım Lideri veya Laboratuvarlar sorumlusu ile ilgili ise Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilir.
- 1.6. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- 1.7. Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Laboratuvarlar Takım Lideri

KONTROLSUZ KOPYADIR. İZINSİZ COGALTI LAMAZ

 DOWAKSA	Laboratuvar Şikâyet, Talep ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü	Laboratuvar Prosedürleri	
		Prosedür No	LP-11
		Rev No: Rev Tarih:	1 22.11.2022

şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerek duyarsa Kalite Güvence 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 yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir.

- 1.8.** Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet, Talep Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılır. Bilgilendirme kayıtları Şikâyet Kaydı Formuna not edilir.
 - 1.9.** Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından Şikâyet, Talep Kayıt Formu ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Laboratuvarlar Takım Lideri tarafından muhafaza edilir.
 - 1.10.** Şikâyet nihai olarak gerekli ise üst yönetimin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, Laboratuvarlar Takım Lideri müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
 - 1.11.** Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
 - 1.12.** Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten Laboratuvarlar Takım Lideri, bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
 - 1.13.** Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
 - 1.14.** Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
 - 1.15.** Tüm şikâyetlerin takibi Şikâyet, Talep Takip Formu üzerinden izlenmektedir.
- ## **2. Memnuniyetin Ölçülmesi**
- 2.1.** Müşterilerin Lab hizmetlerimizden memnuniyetlerinin ölçülmesi amacıyla, her yıl sonu KolabF-59 kullanılarak anket paylaşılır. Anket yapısı 1-5 skalasında ölçeklendirilmiş olup; 1 en düşük 5 ise en yüksek memnuniyeti ifade eder. Tarafsızlık kapsamında anketler YS

KONTROLSUZ KOPYADIR. İZINSİZ COGALTILAMAZ

 DOWAKSA	Laboratuvar Şikayet, Talep ve Memnuniyet Yönetimi Prosedürü	Laboratuvar Prosedürleri	
		Prosedür No	LP-11
		Rev No: Rev Tarih:	1 22.11.2022

tarafından paylaşılır ve YS tarafından anketler toplanır. Anket sonuçları kişi bilgisi içermeden YS tarafından İç yazı ile Lab birimine iletilir. Lab birimi, anket sonuçlarını değerlendirilir. Bu kapsamda, 1-2 puan alan alanlar için aksiyon açılır; 3-4-5 için uygun olarak değerlendirilir.

2.2. Personel memnuniyetinde ise aynı uygulama yöntemi geçerli olup; personel memnuniyetinin ölçümünü Lab Yönetimi gerçekleştirir.