	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 1 / 7

1.AMAÇ ve KAPSAM

Optima Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.SORUMLULUK

2.1. Laboratuvar Direktörü

2.2. Kalite Yöneticisi

3.TANIMLAR ve KISALTMALAR

3.1. **Şikâyet:** Tüm tarafların laboratuvar, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

3.2. **İtiraz:** Tüm tarafların laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.

3.3. **KY:** Kalite Yöneticisi

3.4. **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA


4.1.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Laboratuvarın hizmet kalitesinden kaynaklanan bir müşteri şikayeti oluşmuş ise müşteriler, firmaya ait web sitesi üzerinden www.optimaturk.com adresinin "Belgelerimiz" bölümünden FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-02 'nu doldurduktan sonra kalite@optimaturk.com adresine mail atarak şikayetlerini yapabilmektedirler.

Müşteriler, FRM.60-Test Talep Formu-02 nun arka sayfasında da belirtilmiş olan "Şikayet, Talep ve Önerilerin Değerlendirilmesi" bölümündeki aşamaları takip ederek de şikayetlerini yapabilmektedirler.

Eğer müşteriler, şikayetlerini yazılı değil de sözlü olarak telefon aracılığı ile laboratuvara iletmek isterlerse şikâyeti alan tarafından müşteri, KY' ye yönlendirilir. KY, müşteriye FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü

	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 2 / 7

02'nu göndererek doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, şikâyeti değerlendirerek yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2. Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1. Optima Laboratuvarının test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya müşteri şikayeti oluşmuş ise müşteriler, firmaya ait web sitesi üzerinden www.optimaturk.com adresinin "Belgelerimiz" bölümünden FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-02'nu doldurduktan sonra kalite@optimaturk.com adresine mail atarak şikayetlerini yapabilmektedirler. Müşteriler, FRM.60-Test Talep Formu-02 nun arka sayfasında da belirtilmiş olan "Şikayet, Talep ve Önerilerin Değerlendirilmesi" bölümündeki aşamaları takip ederek de şikayetlerini yapabilmektedirler. Kalite Yöneticisine ait olan kalite@optimaturk.com adresine gelen tüm şikayetler KY tarafından değerlendirilerek, yapılacak işlemin karara bağlanması sağlanmaktadır.

4.2.2. KY tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.2.3. Test tekrarı yapılması gerektiğinde "Müşteriye Hizmet Prosedürü" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, KY (ihtiyaç duyulması halinde Laboratuvar Direktörü ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.4. Müşterinin, Laboratuvar Sorumlusu ve laboratuvar personelleri ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar "İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" na KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5. Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ve "Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü" ne göre işlemler uygulanır.


4.3. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.1. Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, KY ve Laboratuvar Direktörü tarafından ele alınır.

4.3.2. KY tarafından "İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" ile işlem başlatılır.

4.3.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü

	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 3 / 7


4.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.Optima Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse "Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu" açılarak şikâyetin kök nedeninin "Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü" ne göre giderilmesi temin edilir. Tespit edilen sebep ve sebepleri ortadan kaldırmak için uygulanacak aksiyonlar, uygulama sorumluları, termin tarihi ve takip sorumluları belirlenir. Takip, doğrulama faaliyetini gerçekleştirerek şikâyeti sonuçlandıran personel, mevcut düzeltilici faaliyet için bir sorumluluğu olmayan personel arasından seçilir. Örneğin test kalitesi ile ilgili bir şikâyet, test personeli olarak görev yapmayan bir birim sorumlusu tarafından takip edilerek sonuçlandırılır. KY tarafından değerlendirilen tüm şikâyetler, değerlendirme tarihinden itibaren en fazla 3 ay içerisinde çözüme kavuşturulur. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. Eğer şikâyetin konusu başka müşterileri de etkiliyorsa etkilenen müşteriler de şikâyetin konusundan ve şikâyetin nasıl çözüme kavuşturulacağı hakkında bilgilendirilir. Şikâyetin takibi FRM.24 İtiraz/Şikâyet/Öneri Takip Formu ile KY tarafından yapılır.

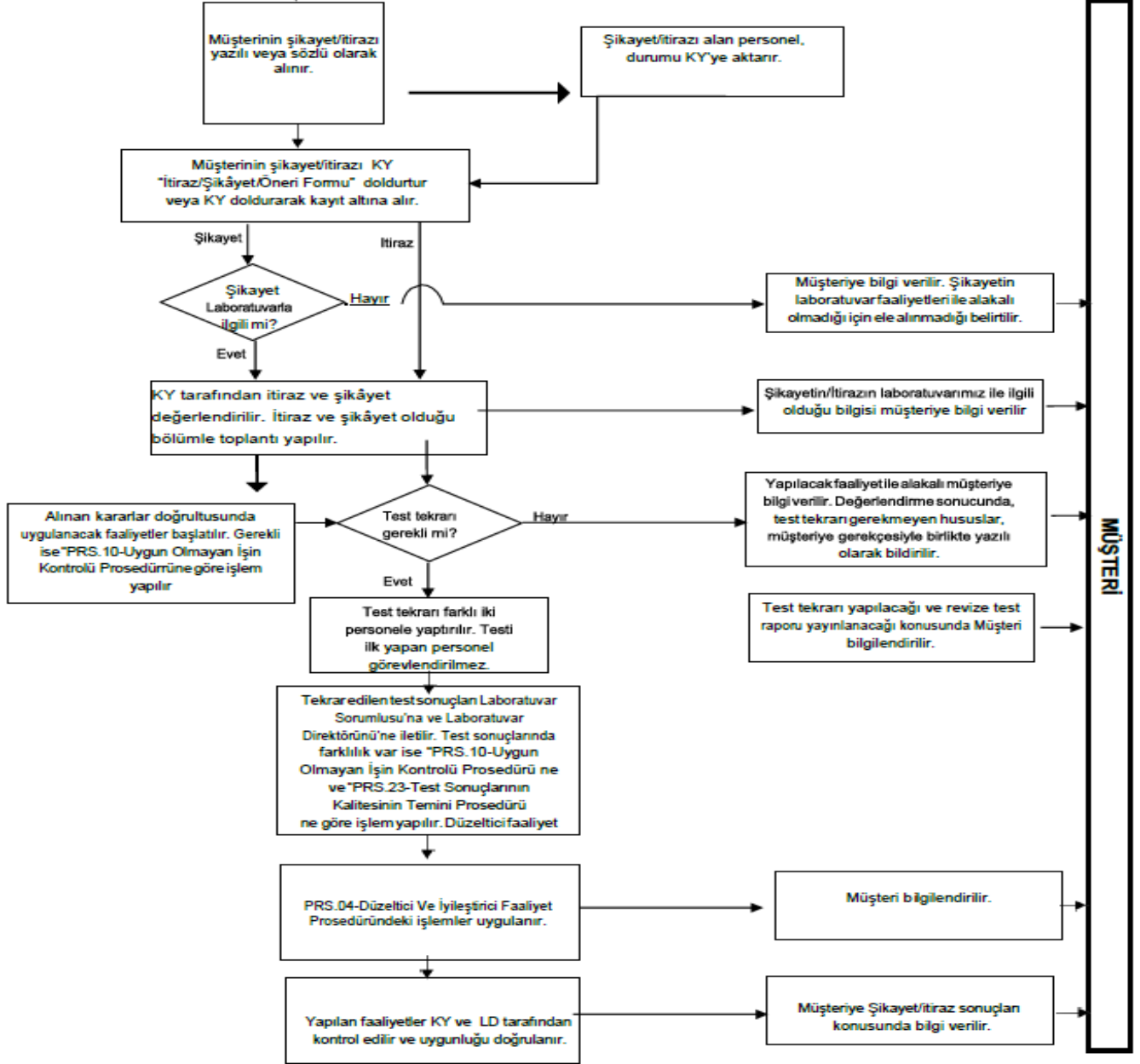
4.4.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve "Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü" çerçevesinde değerlendirilir.

4.4.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KY tarafından saklanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü


	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 4 / 7

4.5. Müşteri Şikâyet Veya İtirazları Prosesi Akış Şeması



MÜŞTERİ

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü

	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 5 / 7

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)
- 5.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.07)
- 5.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)
- 5.4. Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS. 10)
- 5.5. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.14)


6.KAYITLAR

- 6.1. İtiraz/Şikâyet / Öneri Formu (FRM.23)
- 6.2. İtiraz/Şikâyet /Öneri Takip Formu (FRM.24)
- 6.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.13)

7.REVİZYON AÇIKLAMASI


Revizyon No	Revizyon/yayın Tarihi	Açıklaması
00	20.09.2017	İlk Yayın
01	24.12.2019	4.5. Maddesi eklenmiştir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet cümleleri; Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet olarak revize edilmiştir.
02	25.11.2020	4.1.maddesinden “Müşteri ile iletişim, test raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY’ ye yönlendirilir. KY müşteriye “Şikâyet/Öneri Formu” nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.” İfadeleri çıkartılarak “Laboratuvarın hizmet kalitesinden kaynaklanan bir müşteri şikayeti oluşmuş ise müşteriler, firmaya ait web sitesi üzerinden www.optimaturk.com adresinin “Belgelerimiz” bölümünden FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-02 ’nu doldurduktan sonra kalite@optimaturk.com adresine mail atarak şikayetlerini yapabilmektedirler.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü

	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 6 / 7

	<p>Müşteriler, FRM.60-Test Talep Formu-02 nun arka sayfasında da belirtilmiş olan “Şikayet, Talep ve Önerilerin Değerlendirilmesi” bölümündeki aşamaları takip ederek de şikayetlerini yapabilmektedirler.</p> <p>Eğer müşteriler, şikayetlerini yazılı değil de sözlü olarak telefon aracılığı ile laboratuvara iletmek isterlerse , şikâyeti alan tarafından müşteri, KY’ ye yönlendirilir. KY ,müşteriye FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-02’nu göndererek doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, şikâyeti değerlendirerek yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.” ifadeleri eklenmiştir.</p> <p>4.2.1.maddesinden “ Optima Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY “İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu” nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, “İtiraz/Şikâyet/Öneri Takip Formu” na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.” İfadeleri çıkartılarak</p> <p>“Optima Laboratuvarının test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya müşteri şikayeti oluşmuş ise müşteriler, firmaya ait web sitesi üzerinden www.optimaturk.com adresinin “Belgelerimiz” bölümünden FRM.23-İtiraz-Şikayet-Öneri Formu-02’nu doldurduktan sonra kalite@optimaturk.com adresine mail atarak şikayetlerini yapabilmektedirler. Müşteriler, FRM.60-Test Talep Formu-02 nun arka sayfasında da belirtilmiş olan “Şikayet, Talep ve Önerilerin Değerlendirilmesi” bölümündeki aşamaları takip ederek de şikayetlerini yapabilmektedirler. Kalite Yöneticisine ait olan kalite@optimaturk.com adresine gelen tüm şikayetler KY tarafından değerlendirilerek, yapılacak işlemin karara bağlanması sağlanmaktadır.” ifadeleri eklenmiştir.</p>
--	--

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü

	OPTİMA GÖZETİM DENETİM VE TANITIM LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.08	İlk Yayın Tarihi 20.09.2017	Revizyon Tarih/No 05.01.2022-03	Sayfa No 7 / 7

03	05.01.2022	4.4.1.Maddesi'ne "Tespit edilen sebep ve sebepleri ortadan kaldırmak için uygulanacak aksiyonlar, uygulama sorumluları, termin tarihi ve takip sorumluları belirlenir. Takip, doğrulama faaliyetini gerçekleştirerek şikayeti sonuçlandıran personel, mevcut düzeltici faaliyet için bir sorumluluğu olmayan personel arasından seçilir. Örneğin test kalitesi ile ilgili bir şikayet, test personeli olarak görev yapmayan bir birim sorumlusu tarafından takip edilerek sonuçlandırılır. KY tarafından değerlendirilen tüm şikayetler, değerlendirme tarihinden itibaren en fazla 3 ay içerisinde çözüme kavuşturulur.", "Eğer şikayetin konusu başka müşterileri de etkiliyorsa etkilenen müşteriler de şikayetin konusundan ve şikayetin nasıl çözüme kavuşturulacağı hakkında bilgilendirilir." ve "FRM.24 İtiraz/Şikayet/Öneri Takip Formu ile" ifadeleri eklenmiştir.
----	------------	--

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü