



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Sastek Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri San. Ve Tic. A.Ş. Laboratuvarı'nda 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. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Sastek A.Ş. Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

Anlaşmazlık: Sastek A.Ş. Laboratuvarı'nın uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

Bildirim: Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

3. SORUMLULUK

Yönetim Temsilcisi

Laboratuvar Müdürü

4. UYGULAMA

4.1. Genel

4.2. Şikâyetlerin Alınması

4.1.1. Bir şikâyetin yazılı, sözlü, e-posta veya Sastek web sayfasından alınması üzerine Sastek A.Ş. Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. Sastek A.Ş. Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.2. Mümkün olan her durumda, Sastek A.Ş. Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Genel Müdür Yardımcısı tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.1. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, test raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Yönetim Temsilcisine yönlendirilir. Yönetim Temsilcisi müşteriye Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Yönetim Temsilcisi şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.2. Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.2.1. Sastek A.Ş. Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Yönetim Temsilcisi Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Yönetim Temsilcisi, Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.2.2. Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, Şikâyetin



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.2.2.3.Yönetim Temsilcisi tarafından 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 veya e-posta ile bildirilir.

4.2.2.4.Test tekrarı yapılması gerektiğinde “Müşteriye Hizmet Prosedürü” ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Müdürü (ihtiyaç duyulması halinde Yönetim Temsilcisi ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Test uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

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

4.2.2.6.Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü” ve “Kalite Kontrol Prosedürü” ne göre işlemler uygulanır.

4.2.2.7. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

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

4.2.3.1.Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Yönetim Temsilcisi ve laboratuvar Müdürü tarafından ele alınır.

4.2.3.2.Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.3.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Sastek A.Ş. Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse “Düzeltilici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.3.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

4.4. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.sastek.com.tr adresinde yayınlanmıştır.