



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	LPR.08
Yayın Tarihi	02.01.2014
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	20.08.2024

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 aldığında 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, şikâyet 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		Doküman No	LPR.08
			Yayın Tarihi	02.01.2014
			Revizyon No	04
			Revizyon Tarihi	20.08.2024

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 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 laboratuvar (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 bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır. Bildirim süresi 15 günü aştığı zaman müşteriye işlemlerin devam ettiğine dair bilgi verilir.

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 Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Sastek A.Ş. Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		Doküman No	LPR.08
			Yayın Tarihi	02.01.2014
			Revizyon No	04
			Revizyon Tarihi	20.08.2024

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.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Şikâyet-Öneri Formu (LFR.19)

İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu (LFR.16)

Düzeltilici Faaliyet Formu (LFR.20)

Şikâyet Prosesi (LDD.11)

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması ile ilgili kayıtlar 5 (beş) yıl süre ile saklanır.

7. DEĞİŞİKLİK KAYDI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.01.2014	İlk Yayın
01	26.11.2015	Kodlarının yanlış olması.
02	01.09.2022	Prosedür tamamen güncellenmiştir.
03	03.04.2023	Prosedür gözden geçirilmiş ve güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	LPR.08
Yayın Tarihi	02.01.2014
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	20.08.2024

HAZIRLAYAN

Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Genel Müdür