



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKAYETLER ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

KOD	PR-7.10
YÜRÜRLÜK TARİHİ	11.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TARİHİ	30.04.2024
SAYFA NO	1 / 4

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. TANIMLAR	1
4. SORUMLULAR.....	1
5. UYGULAMA.....	1
5.1. Raporlanan Deney Sonuçlarına İtiraz.....	2
5.2. Müşteri Geri Bildirimlerinin Yıl Sonu Değerlendirilmesi	3
6. REFERANSLAR.....	3
7. REVİZYON TARİHÇESİ.....	4

1. AMAÇ

Laboratuvar Şube Müdürlüğümüzce vermiş olduğumuz deney hizmetinin herhangi bir aşamasıyla alakalı olarak müşterilerden geri bildirimle sözlü ya da yazılı olarak alınan şikayetlerle ilgili laboratuvarımızın uygulamakta olduğu sistemi açıklamaktır.

2. KAPSAM

Laboratuvar Şube Müdürlüğümüzce yürütülen deney hizmetlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Laboratuvar Yönetimi: Şube Müdürü, Başmühendis, Şef, Mühendis, Memur

Kalite Yönetimi: Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

4. SORUMLULAR

Laboratuvar Yönetimi ve Kalite Yönetimi

5. UYGULAMA

Laboratuvarımız müşterilerin olası şikayetlerinde izleyecekleri yol hakkında bilgilendirmeyi GLİ web sitesinde yayımlanan “İAŞ-7.10.1 Müşteriden Şikayet Alma Akış Şeması” ile yapmaktadır.

Müşteri şikayetleri aşağıdaki yöntemlerle tarafımıza ulaşmaktadır:

- FR-7.10.1 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (Değerlendirme kriterleri kötü ve çok kötü olanlar),
- Müşteri ziyaretleri,
- Müşteriden iletilen yazılı veya sözlü başvurular (şikâyetler, öneriler vb.)

Tarafımıza ulaştırılan şikayetler için laboratuvarımız “FR-7.9.1 Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Formu” ile aksiyon almaktadır. Yazılı şikayetler doğrudan Kalite Yönetimine iletilmektedir. Sözlü şikayetlerde ise şikayeti alan personel “FR-7.9.1 Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Formu”nun “uygun olmayan işin kaynağı” ve “problemin tanımı” bölümlerini doldurarak değerlendirilmek üzere Kalite Yönetimine teslim etmektedir. Kalite Yönetimi, şikayet konusuyla ilgili önerilen faaliyeti *gerekirse ilgili birim görüşünü almak suretiyle* belirleyerek faaliyet sorumlusunu atadıktan sonra, “FR-7.9.1



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKAYETLER ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

KOD	PR-7.10
YÜRÜRLÜK TARİHİ	11.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TARİHİ	30.04.2024
SAYFA NO	2 / 4

Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Formu”nun mevcut halini tarayıp mail, faks vb iletişim yollarıyla talebin işleme alındığına dair müşteriye bilgilendirmektedir. Faaliyet sorumlusu atanırken şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişilerin seçilmesine dikkat edilmektedir.

Şikayet konusuyla ilgili alınan aksiyonların ardından faaliyetin yeterli bulunması halinde, ilgili şikayete ait “FR-7.9.1 Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Formu” kapatılarak varsa ekleriyle birlikte taranıp faaliyetin sonuçlandırıldığı bilgisi müşteriye mail, faks vb ile bildirilmektedir. Müşteri bilgilendirilmesi en geç 30 gün (1 ay) içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Şikayet konusuyla ilgili alınan aksiyonların ardında faaliyetin yetersiz bulunarak ilave bir faaliyet başlatılması kararı alınır, bahse konu form yeni bir faaliyetin başlatıldığı bilgisi ile müşteriye ilerleme raporu olarak bildirilmekte, başlatılan yeni faaliyetin kapatılmasının ardından yeni form da ekleriyle birlikte taranarak faaliyetin sonuçlandırıldığı bilgisi müşteriye iletilmektedir.

5.1. Raporlanan Deney Sonuçlarına İtiraz

Raporun müşteriye iletilmesinden sonra bir ay (şahit numune saklama süresi doluncaya kadar) içerisinde müşterinin bir defaya mahsus olmak üzere raporda yer alan deney sonuçlarına itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmamaktadır.

Müşterinin deney sonuçlarına yazılı itiraz etmesi gerekmektedir. Sözlü itiraz eden müşteriye itirazın yazılı yapılması gerektiği bildirilmektedir. İtiraz yazılı olarak laboratuvara ulaştıktan sonra itirazın yapıldığı numuneye uygulanan tüm deney çıktıları incelenmektedir.

Yapılan inceleme sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, durum gerekçesiyle birlikte müşteriye yazılı olarak bildirilmektedir. Müşterinin itirazını sürdürmesi durumunda belirlenecek olan bir tarihte Laboratuvar Yönetimi, Kalite Yönetimi ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılmaktadır. Gerekli olduğu hallerde bu toplantıya analizi yapan personel de katılmaktadır. Yapılacak olan bu toplantıda müşteriye, uygulanan standartlar, deney metotları, yapılan analizler ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmekte ve şahit numune müşteri ile birlikte açılarak analizi yapılmaktadır. Şahit numune deney sonuçlarıyla, müşteriye gönderilen deney sonuçları arasındaki fark tekrar elde edilebilirlik limitlerini sağlıyor ise eski deney sonuçlarını gösterir rapor yürürlükte kalmakta ve “RP-7.10.1 Şahit Numune Değerlendirme Raporu (Dış Müşteri İtirazı)” ile karşılıklı imzalanarak kayıt atına alınmaktadır. Bu durumda laboratuvar da yapılan şahit numune analizi için müşterinin analiz hizmeti ücreti ödemesi gerekmektedir. Sağlamıyor ise “PR-7.7 Sonuçların Raporlanması Prosedürü”nde tanımlandığı şekilde yeni bir rapor oluşturulmakta ve bu durumda yeni yapılan deney için müşteri analiz hizmeti ücreti ödememektedir. Şahit numune analizi için oluşturulan yeni rapor bir önceki raporu geçersiz kılmaktadır.

Yapılan inceleme sonucunda bir uygunsuzluk tespit edildiği durumda konu Kalite Yönetimine bildirilmektedir. Kalite Yönetimi tespit edilen durumla ilgili olarak yazılı veya sözlü müşteriye bilgilendirmektedir. Uygunsuzluğun giderilmesini takiben şahit numunenin analizi için tarih belirlenerek



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKAYETLER ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

KOD	PR-7.10
YÜRÜRLÜK TARİHİ	11.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TARİHİ	30.04.2024
SAYFA NO	3 / 4

müşteriye bildirilmektedir. Müşteri ile mutabık kalındığı durumda belirlenen tarihte Laboratuvar Yönetimi, Kalite Yönetimi ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılmaktadır. Gerekli olduğu hallerde bu toplantıya analizi yapan personel de katılmaktadır. Yapılacak olan bu toplantıda müşteriye, uygulanan standartlar, deney metotları, yapılan analizler ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmekte ve şahit numune müşteri ile birlikte açılarak analizi yapılmaktadır. Şahit numune için yeni bir rapor oluşturulmakta ve bu yeni rapor bir önceki raporu geçersiz kılmaktadır. Şahit numuneye yapılan deney için ücret talebinde bulunulmamaktadır.

5.2 Müşteri Geri Bildirimlerinin Yıl Sonu Değerlendirilmesi

Her yıl Ocak ayında, bir önceki yıl içerisinde “FR-7.10.1 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu” ile alınan müşteri geri bildirimleri, tamamlanan yılın hizmet standardını tespit etmek amacıyla, “FR-7.10.2 Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistikleri Formu” ile değerlendirilmektedir. Tamamlanan yıl boyunca müşterilerden gelen anket formlarındaki her bir soru için müşterilerin işaretlediği seçenekler (çok kötü, kötü, orta, iyi, çok iyi) tek tek sayılarak her seçeneğin toplam sayısı istatistik formunda ilgili sorunun karşısındaki bölüme kaydedilmektedir. Her bir seçeneğin toplam değeri tüm seçeneklerin toplam değerine oranlanır ve o yıl için yüzde değerleri hesaplanır. Laboratuvarımıza gönderilen anket formlarındaki “Orta”, “İyi” ve “Çok İyi” seçeneklerinin yıl sonu yüzdelerinin toplamı müşteri memnuniyetinin yüzde oranını vermektedir. “Kötü” ve “Çok Kötü” seçeneklerinin yıl sonu yüzdelerinin toplamı ise memnuniyetsizlik oranını göstermekle birlikte sürekli iyileştirme faaliyetleri açısından kaynak oluşturmaktadır. Bu kapsamda yürütülen çalışmalara ait tüm kayıtlar “PR-8.2 Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre muhafaza edilmektedir.

6. REFERANSLAR

1. Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR-7.10.1)
2. Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR-7.9.1)
3. Şahit Numune Değerlendirme Raporu (Dış Müşteri İtirazı) (RP-7.10.1)
4. Sonuçların Raporlanması Prosedürü (PR-7.7)
5. Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistikleri Formu (FR-7.10.2)
6. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-8.2)
7. Müşteriden Şikayet Alma Akış Şeması (İAŞ-7.10.1)



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKAYETLER ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

KOD	PR-7.10
YÜRÜRLÜK TARİHİ	11.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TARİHİ	30.04.2024
SAYFA NO	4 / 4

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Sayfa No	Revizyon Nedeni
01	Tüm Sayfalar	Prosedürün kodu değişti. İçindekiler kısmı revize edildi. Tüm sayfalardaki konular güncel uygulamayı yansıtacak şekilde yeniden düzenlendi. Revizyon tarihçesi eklendi.
02	Tüm Sayfalar	Uygulama başlığına İAŞ-7.10.1 Müşteriden Şikayet Alma Akış Şemasına atıf yapılmıştır. Yine aynı başlık altında Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme kriterleri açıklanmış ve 5.2 başlığı eklenmiştir.
03	01	Uygulama kısmı revize edildi.