

# ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

ELECTRA Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin arttırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2. TANIMLAR

Şikâyet: Tüm tarafların ELECTRA' nın laboratuvar hizmet sonuçlarından kaynaklanan memnuniyetsizliklerine yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların ELECTRA' nın deney sonuçlarına yönelik aldığı kararlara yönelik talebidir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 3. SORUMLULUKLAR

3.1. Yönetim Temsilcisi

3.2. Laboratuvar Müdürü

3.3. Deney Personeli

## 4. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti YT'ye yönlendirilir. YT müşteriye FR-38 Şikâyet/Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü ve YT şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Müşteri şikâyetini e-posta, telefon, faks, posta ve web'deki iletişim formunun doldurarak şikâyetini iletebilir.

## 5. Deney Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

ELECTRA'da deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için YT müşteriye FR-38 Şikâyet/Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

YT ve Laboratuvar Müdürü tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda PR-06 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde PR-04 Müşteriye Hizmet Prosedürü 'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Deney Personeli, YT ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

*Müşterinin, Deney Personeli ile yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu YT ve Laboratuvar Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar FR-38 Öneri/Şikâyet Formu üzerine YT tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Akredite Laboratuvar da deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.*

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek PR-06 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü ve PL-04 Kalite Kontrol Planı'na göre işlemler uygulanır.

### 6. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri şikâyetleri

Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler YT, Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu tarafından ele alınır.

YT tarafından FR-38 Şikâyet/Öneri Formu ile işlem başlatılır.

### 7. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

ELECTRA Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse FR-12 Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin PR-08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi YT tarafından yapılır. *Şikâyet ile ilgilenen kişi şikâyet konusu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan (o faaliyetin asıl sorumlusu olmayan) personel olacak şekilde görevlendirilir.*

Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; PR-10 Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre YT tarafından saklanır.

Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar YT tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve PR-12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.