



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.13

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 07 /23.09.2019

Sayfa/toplam sayfa: 1/3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, AYTBL Laboratuvar Hizmetleri A.Ş. Laboratuvarları (AYTB) müşterilerinden gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Yardımcı Personel : Müşteri şikayetleri ile ilgili olarak yapılması gereken çalışmalardan sorumludur.

Bölüm Sorumlusu: Müşteri şikayetlerini, laboratuvar müdürüne ve genel müdüre yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak laboratuvar müdürü ve genel müdürü bilgilendirmekten ve uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu / Kalite Sistem Yöneticisi: Müşteri şikayetlerini kayıt altına almaktan ve müşteri şikayeti inceleme komisyonunu organize etmekten sorumludur.

Kalite Sistem Yöneticisi (KSY): Müşterilerden gelen şikayetlerin kayıt altına alınmasından, değerlendirilmesinden ve konuyla ilgili olarak Laboratuvar müdürünü bilgilendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetlerin sonucunu takip etmekten, gerekirse sorunu müşteri şikayeti inceleme komisyonuna sevk etmekle sorumludur.

Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu: Şirket Yönetim Kurulu Başkanı veya Yönetim Kurulu Üyelerinden herhangi biri, yada Genel Müdür, Laboratuvar müdürü, KSY ve şikayetten sorumlu ilgili bölüm sorumlusu katılımıyla oluşturulan komisyon şikayeti inceler, gerekirse araştırır ve/veya araştırma yaptırır. Elde ettiği bilgiler ışığında şikayetçi müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar alır.

3. TANIMLAR

Şikayet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

- *Müşteri şikayeti sözlü yada yazılı olarak laboratuvarımıza bildirilir.*
- *Müşteri şikayetinin alan kişi, laboratuvarımıza bir şikayetin ulaştığını laboratuvar müdürüne bildirir.*
- *Laboratuvar müdürü ilgili şikayetin bizim laboratuvarımızla ilgili olup olmadığına gerekirse KSY'nin görüşünü alarak karar verir.*
- *Eğer şikayet bizim laboratuvarımıza ait ise, şikayeti kabul ettiğini müşteriye (şikayet sahibine) bildirir.*
- *Şikayeti kabul ettikten sonra, laboratuvar müdürü ve KSY şikayetin kaynağını belirler. Müşteri şikayetinin ortadan kaldırılması için şikayetin muhatapları ile (personel/ birim vb.)*

HAZIRLAYAN
Kalite Sistem Yöneticisi
Özen ELGÜNLÜ

KONTROL EDEN
Laboratuvar Müdürü
Mehmet MUTLU

ONAYLAYAN
Laboratuvar Müdürü
Mehmet MUTLU



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.13

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 07 /23.09.2019

Sayfa/toplam sayfa: 2/3

sorunu tartışarak çözümüne karar verilir. Şikayet ile ilgili alınan kararlar ve bu sürece kadar olan kayıtlar Müşteri şikayetleri takip formunda (ATBL.F.Pr.13.01) kayıt altına alınır.

- Şikayet konusu üzerinde tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra KSY ve ilgili bölüm sorumlusu şikayet sahibine verilecek cevabı karara bağlar. Müşteri, uygulama sürecinde alınan kararlar ve sonuçtan bilgilendirilir. ***Bu süreçte şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personeller görev alır.*** İşlemler tamamlandıktan sonra eğer müşteri imzalatılabilecek pozisyonda ise; ***Müşteri Şikayet Tutanağı elden/faks/mail yoluyla müşteriye gönderilip imzalatılarak kapatılır. Ya da şikayeti yapan kişiye tutanak gönderilemediyse, sadece alınan kararlar ile ilgili bilgi verilir.***
- Müşteri şikayetleri sonunda uygunsuzluk yada hatanın AYTBL'dan kaynaklandığı tespit edildiği durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (ATBL.Pr.6) göre düzeltici faaliyetler başlatılarak ilgili şikayetlerin ortadan kaldırılması sağlanır.
- Eğer müşteri AYTBL'nin yapmış olduğu analizler sonucunda maddi ve manevi olarak zarar görmüş ise ve sorun AYTBL'den kaynaklanıyor ise AYTBL'nin yapmış olduğu 3. Taraf Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanır.
- Müşteri şikayetleri, laboratuvarımıza ulaştığında zamana, şikayetin önem durumuna bağlı olarak, hemen incelenir ve değerlendirilir. Maksimum cevaplama süresi 20 gündür. Genellikle şikayet konusu için, hızlıca işlem başlatılır. Ayrıca internet üzerinden yada faks ile laboratuvarımıza şikayetler Laboratuvar Müdürünün yetkisindeki info mail adresine ulaşmaktadır.
- Şikayete bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden fazla sürecek çalışmalar için şirket yönetim kurulu başkanlığına bilgi verilir.
- Müşteri Şikayet Tutanağının bir kopyası, yönetim kurulu başkanlığına iletilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır.
- Yıl boyunca toplanan şikayetler (ATBL.F.Pr.13.02) Müşteri Şikayetleri Takip Formunda kayıt altına alınır.
- ***Müşteri şikayetleri prosedürü ve müşteri şikayetleri tutanağı web sayfasında yayınlanmaktadır ve müşteri istediği zaman ilgili dokümana ulaşmaktadır.***

5. İLGİLİ BELGELER/KAYNAKLAR VE EKLER

ATBL.F.Pr.13.01	Müşteri Şikayeti Tutanağı
ATBL.F.Pr.13.02	Müşteri Şikayetleri Takip Formu
ATBL.Pr.07	Önleyici Faaliyet Prosedürü
ATBL.Pr.06	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
ATBL.Pr.04	Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6. KAYIT KONTROL

Müşteri şikayetleri Prosedürünün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (ATBL.Pr.04) uygun olarak İdari amiri tarafından ayrı bir dosyada tutulur.

7. DAGITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele dağıtılır

8. REVİZYON

HAZIRLAYAN Kalite Sistem Yöneticisi Özen ELGÜNLÜ	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü Mehmet MUTLU	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü Mehmet MUTLU
---	---	--



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.13

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 07 /23.09.2019

Sayfa/toplam sayfa: 3/3

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01	01.06.2004	4	Sorumluluk sigortasının eklenmesi
02	01.08.2006	2 , 4	Kurumun özelleştirilmesi
03	06.06.2008	2,4	Denetim Uygunsuzluğu
04	15.07.2008	1 ve 4	Su, Atık Su Laboratuvarı Eklenmesi
05	03.02.2014	2	Tanımların düzeltilmesi
06	31.03.2016	4	Şikayet değerlendirme süresi
07	23.09.2019	4	Proses oluşturma-Türkak denetim

HAZIRLAYAN
Kalite Sistem Yöneticisi
Özen ELGÜNLÜ

KONTROL EDEN
Laboratuvar Müdürü
Mehmet MUTLU

ONAYLAYAN
Laboratuvar Müdürü
Mehmet MUTLU