

1. AMAÇ

Laboratuvar hakkında müşteriler tarafından yapılan şikayet ve itirazların alınması değerlendirilmesi ve müşteriye geri bildirim yapılmasını amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Laboratuvarın faaliyetlerin tamamı için yapılan tüm şikayet ve itirazları kapsar.

3. TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

İtiraz: Müşterinin laboratuvar tarafından hazırlanmış analiz rapor sonucunun değerlendirilmesine dair talebidir.

Şikayet: İtirazdan farklı olarak bir kişi veya organizasyonun laboratuvarın faaliyetine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.

İtiraz ve Şikayet kurulu: Gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirmek için Laboratuvar Kalite Sorumlusu ve Laboratuvar Teknik Yöneticisinden oluşturulan kuruldur.

4. UYGULAMA

4.1. Şikayetler

Laboratuvarın verdiği hizmetlerden memnun kalmayan kişi ve kuruluşlar laboratuvara yazılı veya sözlü olarak başvurabilir. Şikayetler verilen tüm hizmetlerin sağlanması veya personeller ile ilgili olabilir.

Gelen şikayetlerin tamamı "16-F-01 Şikayet – İtiraz Formu" ile kayıt altına alınır. Şikayetler, itiraz ve şikayet kurulu tarafından incelenir ve şikayetin geçerli olup olmadığı değerlendirilir. Geçerli şikayetler için "P-07 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre hareket edilecektir.

Personeller ile ilgili geçerli şikayetlerde, şikayete konu olan personel veya personellerin üstleri tarafından savunmaları alınır. Şikayet kapsamında tarafların uğradığı zarar göre personel hakkında işlem yapılır. Bu işlem; uyarı, personelin belirli süre işten uzaklaştırılması veya personelin işine son verilmesi şekilde olabilir. Çalışmaların aksamaması için ilgili çalışmalar yetkili diğer personeller veya bu personelin vekilleri tarafından devam ettirilir.

Laboratuvarın verdiği hizmetlerin prosesleri ile ilgili gelen şikayetlerde, proses sorumluları tespit edilerek proste personel hatası olup olmadığı yine itiraz şikayet kurulu tarafından tespit edilir. Personel hatasından kaynaklanan durumlar için bir üst paragrafta açıklanmış tanımlamalara göre işlem yapılacaktır.

HAZIRLAYAN (İSİM/İMZA)

ONAY (İSİM/İMZA)

4.2. İtirazlar

Müşteriler, laboratuvarın hazırladığı analiz sonuçlarına sözlü veya yazılı olarak itiraz edebilir. Gelen itirazlar “16-F-01 Şikayet – İtiraz Formu” ile kayıt altına alınır. Gelen itirazlar, itiraz ve şikayet kurulu tarafından incelenerek geçerli olup olmadığı değerlendirilir. Kurul üyelerine gelen şikayetler kurulda bulunmayan kişi ve/veya kişiler tarafından incelenir. Geçerli itirazlar için “P-07 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü”ne göre hareket edilecektir.

Geçerli itirazlarda öncelikle numune kabul, analiz ve raporlama verileri incelenir. İtiraz sebebi bulunamaz ise ve mümkünse numune alımı tekrarlanır. Numune alımının tekrarı mümkün olmayacağı durumlar için sadece laboratuvarında bulunan verilen tekrar incelenecektir.

Bu itirazlar sadece yeniden inceleme kapsamında olup, müşterilerin istediğine göre veri ve sonuçlarda değiştirme yapılması anlamına gelmemektedir.

4.3. Süreçler ve Kayıtlar

Laboratuvara gelen şikayet ve itirazlar için müşteriye geri bildirimler 15 gün içerisinde yapılır. Geçerli olmayan şikayetler için müşteriye şikayetin neden geçerli olmadığı, geçerli şikayetler için laboratuvarın yaptırımları ve aldığı tedbirler yazılı şekilde bu zaman zarfında iletilir.

Bu prosedür laboratuvarın internet sitesinde tüm müşterilerin ulaşabileceği şekilde yayınlanmaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P-07 Uygun Olmayan İşinin Kontrolü Prosedürü

16-F-01 Şikayet – İtiraz Formu

6. REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon Açıklaması	Revizyonu Yapan	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Madde 4.2 Kurul üyelerine gelen şikâyet tanımlaması yapılmıştır.	R. Burak Oflu	01	23.01.2021

HAZIRLAYAN (İSİM/İMZA)**ONAY (İSİM/İMZA)**