

	DERMOKOZ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD ŞTİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	15.10.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Dermokoz Laboratuvar Hizmetlerinin verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü, şikâyetlerin çözümü için gerekli faaliyetlerin uygulanması ve gerektiğinde ilgili birim ya da tarafların bilgilendirilmelerinin sağlanmasından Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ile birlikte sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde, www.dermokozlab.com'da, ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, info@dermokozlab.com mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Dermokoz Laboratuvar Hizmetleri Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusuna iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ve teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Şeyma BOY	Laboratuvar Müdürü Barış MANTAR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

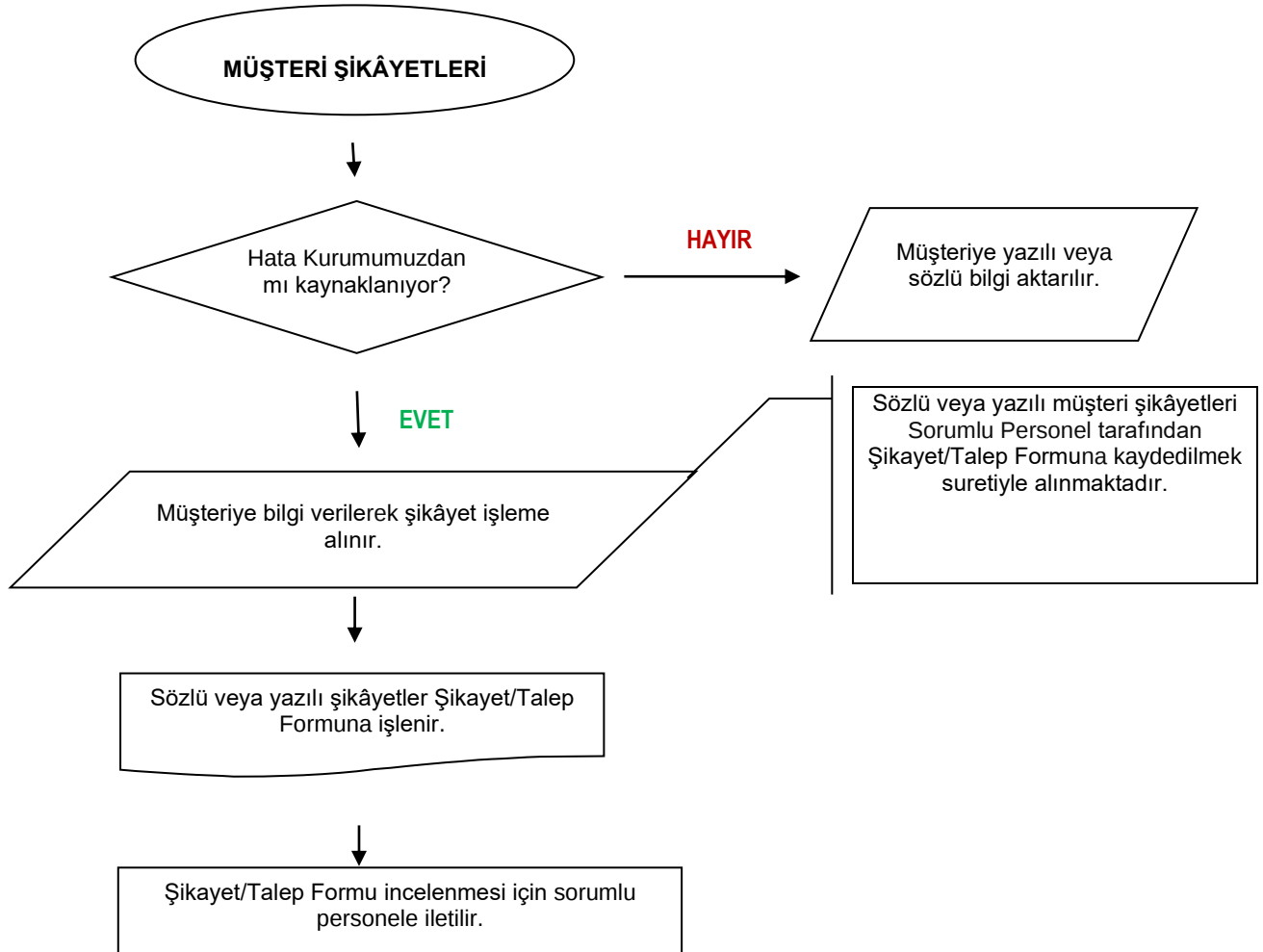
	DERMOKOZ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD ŞTİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	15.10.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

- Şikâyetle yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Şeyma BOY	Laboratuvar Müdürü Barış MANTAR

	DERMOKOZ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD ŞTİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	15.10.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			



Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür.



Sorumlu personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve Sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir.



Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından faaliyetlerin sonuçları Şikâyet/Talep Formuna işlenir.



Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu, gerekli durumlarda düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Tüm şikâyetler tek tabloda,
Şikâyet/Talep Takip Formu ile takip edilir.



Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.50 Şikâyet/Talep Formu

FR.51 Şikâyet/Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Şeyma BOY	Laboratuvar Müdürü Barış MANTAR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	DERMOKOZ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD ŞTİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	15.10.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Şeyma BOY	Laboratuvar Müdürü Barış MANTAR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.