

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	TORKU-LAB-P-019
		REVİZYON NO	0
		REVİZYON TARİHİ	9.11.2021
		SAYFA NO	Sayfa 1 / 2
		YAYIN TARİHİ	9.11.2021

1 AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, iç veya dış müşterilerden gelebilecek test taleplerinin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikayet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2 YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Numune Kabul ve Raporlama bölümü

3 UYGULAMA

3.1. Şikayetlerin Alınması

Şikayet sahipleri TORKU.LAB ' a şikayetlerini tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta) ile ulaştırabilir. Laboratuvarımıza gelen müşterilerimiz numune kabul bölümünde rahatlıkla ulaşabilecekleri şekilde bulunan **İstek ve Şikayet Formunu (TORKU.LAB.FR.089)** doldurabilirler. Müşterilerimiz tarafından doldurulan bu formlar yine aynı bölümde bulunan istek şikayet kutusunda birikir. Her haftanın ilk iş günü KY tarafından bu kutudan alınan formlar **Uygun Olmayan Hizmet Bildirim Formu (TORKU-LAB-FR-027)**'na kayıt edildikten sonra değerlendirmeye alınır ve şikayetin alındığı hususunda şikayet sahibini en geç 7 iş günü içinde bilgilendirir.

3.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Sadece şikayet özelliği taşıyan bildirimler değerlendirilir. İstek özelliği taşıyan bildirimler ise TORKULAB için bir iyileştirme aracı olarak kullanılır. Bu nedenle istekler KY tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

Alınan şikayetlerin değerlendirilmesi KY tarafından gerçekleştirilir. KY gerekli gördüğü takdirde şikayeti ilgilendiren bölümün sorumlusunun görüşünü alabilir. Şikayet hakkında nihai karar LM tarafından verilir. LM, KY tarafından **İstek ve Şikayet Formunu (TORKU.LAB.FR.089)** da yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. LM gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.

LM tarafından şikayetin yersiz bulunması durumunda KY tarafından şikayet sahibi şikayetin yersiz bulunma gerekçeleri ile birlikte bilgilendirilir.

LM tarafından şikayet haklı bulunduğu takdirde şikayetin çözüme ulaştırılması için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne (TORKU-LAB-P-006)** göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KY sorumludur. Şikayeti haklı bulunan şikayet sahibi KY tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgilendirilir.

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	TORKU-LAB-P-019
		REVİZYON NO	0
		REVİZYON TARİHİ	9.11.2021
		SAYFA NO	Sayfa 2 / 2
		YAYIN TARİHİ	9.11.2021

Şikayet sahibinin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilmesi şikayetin alındığına yönelik bilgilendirilmesinden en geç beş iş günü içinde gerçekleştirilir.

3.3. Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KY tarafından **Uygun Olmayan Hizmet Bildirim Formu (TORKU-LAB-FR-027)** ile kayıt altına alınarak kapatılır.

Torku Laboratuvarları için şikayetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KY tarafından **Uygun Olmayan Hizmet Takip Formu (TORKU-LAB-FR-027)** ile değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

DÜZETİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ (TORKU-LAB-P-006)

İSTEK VE ŞİKAYET FORMU (TORKU.LAB.FR.089)

UYGUN OLMAYAN HİZMET BİLDİRİM FORMU (TORKU-LAB-FR-027)

UYGUN OLMAYAN HİZMET TAKİP FORMU (TORKU-LAB-FR-027)