

1. AMAÇ

Müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en doğru şekilde anlaşılacak şekilde, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini mevzuatın izin verdiği ölçüde artırmak amacıyla, müşteri görüşlerinin ve şikayetlerinin değerlendirilip, çözülmesi veya bir sonuca bağlanmasına ilişkin uygulamaları belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar ile ilişki içinde olup, müşteri kapsamında olan tüm özel ve resmi kuruluşlar ve kişileri kapsar.

3. SORUMLULAR

Üst Yönetim (Laboratuvar Yönetimi): Bu prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapının oluşturulmasından ve prosedürün uygulanmasından / uygulanmasından sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmalıdır. Kendi sorumluluğu altında bulunan tüm personele uygulamakla ve uygulamakla sorumludur

Kalite Yöneticisi: Bu prosedürün hazırlanmasından, kontrol edilip onaylatılmasından, yayınlanmasından, gerektiğinde güncellenmesinden ve sorunsuz şekilde uygulanmasından sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

KYB: Kalite Yönetim Birimi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

KY: Kalite Yöneticisi

NKRD: Numune Kabul ve Rapor Düzenleme

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi

Müşteri: Laboratuvarımızda hizmet talebinde bulunan/hizmet sunulan tüm birey, kurum ve kuruluşlar

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya organizasyon tarafından sözlü ya da yazılı olarak, bir muayene kuruluşunun faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşa, itiraz dışında iletilen, cevaben karşılık beklenen memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz: Gerçek veya tüzel kişilerin, talep ettikleri deney sonuçlarına ilişkin olumsuz bir deney raporunun yeniden değerlendirilmesi yönündeki talebi

Hakem Laboratuvar: Şikayet/itiraz sonucunda müşteri ile uzlaşmaya varılamaması durumunda analiz sonucunun kontrolünün sağlanabileceği 3. taraf bağımsız bir laboratuvar

5. YÖNTEM

5.1.Genel Uygulama

5.1.1. Laboratuvar faaliyetleri ve görevleri kapsamında yer almak koşulu ile müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en doğru, en çabuk ve en aydınlatıcı bir şekilde sunulması kalite politikasının temelini oluşturmaktadır. Bu nedenle yönetim kademesi, KY ve Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi verilen hizmet çerçevesinde müşteri ile iş birliğine hazır olmalıdır.

5.1.2. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi, hizmet alanına ilişkin müşteri talep ve sorunlarına uygun çözüm ve seçenekler sunmakla, müşteriyi doğru yönlendirmekle, deney sonuçlarının değerlendirilmesini ve yorumlanmasını müşterinin anlayacağı şekilde yapmakla yükümlüdür.

5.1.3. Analiz hizmeti almak isteyen müşteriler, hangi analizleri yaptıracakların laboratuvarın web sitesinde yer alan Hizmet Listesinden belirleyebilirler. Bu listede laboratuvarında yapılan analizler, analiz metotları ve analizin uygulandığı ürün grupları bulunmaktadır. Tarım Orman Bakanlığı'nın yetkili kurumlarından gelen Resmi Kontrol Numuneleri ise üzerinde talep edilen analizlerin yazdığı resmi tutanak ile laboratuvara ulaştırılmaktadır.

5.1.4. Müşteri analiz için göndereceği numuneler de talep ettiği analiz ile ilgili bilgileri web sitesinden temin edeceği "Analiz Talep Formu"nu işleyerek numunesi ile birlikte laboratuvar iletebilir. Müşteri numunesini kargo ile göndermeyi tercih edip talep ettiği analizleri de telefonla bildiriyor ise müşteri tarafından formun doldurularak mail ile iletilmesi istenir. Formu iletemeyenler için ise müşteri adına bu formu Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi tarafından doldurulabilir.

5.1.5. Laboratuvarda uygulanacak metodun, müşterinin amacına uygunluğu teyit edilmeli ve müşteri onayı alınmalıdır. Laboratuvarda yapılan analizler ve metotlar, analiz ücreti ve yaklaşık analiz sürelerini içeren liste Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Biriminde ve Laboratuvar web sitesinde bulundurulur.

5.1.6. Müşteri, verilen analiz hizmeti ile sınırlı olmak üzere laboratuvar performansı hakkında bilgi talep edebilir. Bu durumda validasyon ve ölçüm belirsizliği raporları ile diğer kalite kontrol çalışmaları kayıtlarında yer alan performans parametrelerine ait değerler müşteri bilgisine sunulabilir.

5.1.7. Müşteri veya temsilcisi, kendi numuneleri için yapılan analizleri diğer müşterilere karşı gizlilik ilkesine bağlı kalmak ve laboratuvarlarda Ziyaretçi Gizlilik Beyanı doldurarak ve laboratuvarda güvenlik ile ilgili hususlara uygun hareket etmek koşulu ile kendisi için tahsis edilen bir alanda ve belirlenen süre içinde izleyebilirler ve PR-12-F02 Analiz İzleme Talep Formu doldurtulur. Bunun için gerekli olan izni Laboratuvar Müdürü verir. Laboratuvar Müdürü bu kararı, KY, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu ve ilgili laboratuvar sorumlusunun görüş ve değerlendirmesine göre verir. Her ne şekilde olursa olsun analiz izlemek için laboratuvarda bulunan müşteri veya temsilcisi analize iştirak edemez, cihaz kullanamaz ve güvenliği ve analizi etkileyebilecek davranışlarda bulunamaz. Müşteri veya temsilcisi kendisi için belirlenen sınırları zorladığında veya kendisi için laboratuvar şartlarında herhangi bir tehlike oluşması durumunda laboratuvar sorumlusu deneyi durdurma yetkisine sahiptir.

Analizlerin yapıldığı ortamda diğer müşterilere ait numunelere ilişkin bilgiler gizli tutulmuyor ve/veya laboratuvarın imkanları bu talebi karşılamaya uygun değilse talep reddedilir. Analiz izleme talebi ile ilgili değerlendirme sonucu müşteriye en geç 2 gün içinde yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

5.1.8. Müşteri ile muhatap olan veya laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında müşteri ile ilgili bilgilere erişim olan tüm personel ve sorumlular, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden, müşteri çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur

Laboratuvar Yönetimi, Laboratuvar Müdürü ve personelin tarafsızlık ve gizlilik ile ilgili yasal olarak bağlayıcı taahhütleri imzalayarak müşteri bilgilerin gizliliğini ve 3. Taraflar ile paylaşmayacağını taahhüt eder.

5.1.9 Müşteri ile anlaşma olduğu durumlar hariç olmak üzere müşteriye ait herhangi bir bilgi kamuya açık hale getirilmez. Müşteri ile ilgili gizli bir bilginin açıklanması kanunen zorunlu olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda yazılı ve/veya sözlü olarak Kalite Yöneticisi tarafından haberdar edilir

5.1.10. Müşteri kendi hakları ve sorumlulukları konusunda bilgilendirilir. Analiz Başvuru Formu ve Teklif Formu içinde hak ve sorumlulukların tanımlanmış ve web sitesinde "Analiz Başvuru Formu" yayınlanmıştır.

5.1.11. Sözleşme şartlarından sapma olması durumunda veya işe başladıktan sonra sözleşmede yapılacak düzeltme ve tadilat durumunda Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi tarafından, müşteri derhal bilgilendirilmelidir. Bu süreç PR-10 Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre yürütülür.

5.2 Müşteri Taleplerin ve Şikâyet /İtiraz Alınması ve Değerlendirilmesi

5.2.1 Müşterinin aldığı hizmet karşısında veya hizmet öncesindeki bilgi alma sürecinde laboratuvar faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ve sonuçları ile ilgili olarak gösterdiği her türlü olumlu veya olumsuz tepki ister haklı ister haksız olsun müşteri talebi olarak kabul edilir ve değerlendirilir.

5.2.2 Müşteri taleplerinin müşteri ile değerlendirilerek müşteri ihtiyaçları net olarak tespit edilebilmesi açısından müşteriden taleplerinin mümkünse bir yazı ile bildirilmesi istenir.

5.2.3 Şikâyet konusu laboratuvarın faaliyet alanı ile ilişkili olmalıdır.

5.2.4 Şikâyet süreci ile ilgili olarak müşteriye yapılan tüm bildirimler *yazılı laboratuvara resmi e-posta* adresinden yapılmalıdır ve kayıtlar muhafaza edilmelidir.

5.2.5 Gelen talepler ile ilgili bilgileri NKRD birim sorumlusu/Müşteri Temsilcisi tarafından "PR-12-F03 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu" doldurulur.Numune Kabul ve Raporlama Düzenleme Birimi dışında görevli personel müşterilerden herhangi bir konu ile ilgili geri bildirim/talep alması durumunda konu ile ilgili sürecin araştırılması ve gerekli faaliyetlerin yürütülmesinin sağlanması amacıyla Kalite Yöneticisine bilgilendirme yapar.

5.2.6 Laboratuvarımızda iletilen tüm talep ve şikâyetlerin nasıl ele alınacağını anlatıldığı bu doküman, PR-12-F01-Müşteri Memnuniyet Anket Formu ve PR-12-F03 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu ve laboratuvarımız web sitesinde müşteri ya da ilgili tarafların erişimine sunulur. Bu formları web sitesi üzerinden online olarak doldurabilir ve anket formu geri bildirimler kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürüne iletilir. Müşteri istek ve şikâyet formu ile iletilen talepler ise N.Kabul ve Rapor Düzenleme Birim sorumlusuna ve Kalite Yöneticisine iletilir.

- 5.2.7** Talebin türü İste ve Şikayet ise değerlendirilmesi KY tarafından işaretlenir ve KY tarafından PR-12-F04 Müşteri İstek ve Şikayet Takip Formu'na göre talebe istek ve şikayet numarası verilir.
- 5.2.8** Talebin işleme alındığına dair ön bilgilendirmesi NKRD birim personeli tarafından mail yolu ile bildirimi sağlanır.
- 5.2.9** İstek ve Şikâyet taleplerinin laboratuvar kabulü sonrası 7 gün içinde çözümlenmesi sağlanır. *(Analiz tekrarlarında bu süre uzayabilir.)*
- 5.2.10** Sürecin takip edilerek talebin mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesinin sağlanması için Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve ilgili birim sorumlusuna yapılması planlanan çalışma/işlem ile ilgili faaliyetlere başlanması için ilgili NKRD/Müşteri Temsilcisi personeli tarafından e-posta gönderilir.
- 5.2.11** Talebi incelemesi için belirlenen birim/birimlerin sorumlusu/sorumluları, önerilen çalışma/işlem için çalışmaları başlatır.
- 5.2.12** Kalite Yönetim Birimi şikâyetin alınmasından sonra, derhal şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden, kayıt altına alınmasından ve doğrulanmasından sorumludur.
- 5.2.13** Şikâyet konusu ile ilgili araştırma ve değerlendirmeler, Müdür ve KY tarafından yapılır veya şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılmalıdır.
- 5.2.14** Birim sorumlusu/sorumluları talep türünün şikâyet olması durumunda, şikâyetin geçerli kılınması için gerekli tüm bilgileri bir araya getirerek şikayeti konu alan çalışma ve çözüm için her türlü faaliyeti gerçekleştirir, inceleme seviyesini şikayetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak PR-19 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre belirler. Şikayet konusunun sistematik bir nedeni olup olmadığını, hizmet kalitesine etkisini ve müşterinin zarara uğrama durumunu göz önünde bulundurularak inceler. Şikayet/itiraz için birim sorumluları kendi birimleri için olan kısımlardaki tüm kayıtları geriye dönük olarak inceler.
- 5.2.15** Şikayet/itiraz analiz sonucuna yönelik ise, İlgili Birim Sorumlusu tarafından analiz aşamaları incelenir, analizle ilgili tüm kayıtlar gözden geçirilir. Gerekirse analiz türü göz önüne bulundurularak ikincil numune miktarı yeterli ve imha süresi geçmemiş, analiz kalitesi beklemeden dolayı etkilenmeyecekse ikincil numuneden Birim Sorumlusu tarafından tekrar analiz yaptırılabilir. Bu durumların karşılanamaması nedeniyle numunenin tekrar analize alınmasının mümkün olmaması durumunda müşteri ile görüşülerek, durum bildirilir. Analiz yapılamaması durumunda, ilk analize ilişkin bilgiler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek cevap verilir.
- 5.2.16** Uygun bir araştırma sonrasında şikayete yol açan sorunların tekrarlanmasını, sorunların düzeltilmesi ve bunların sebeplerini ortadan kaldırarak gelecekte olmasının önlenmesi gibi alınacak tedbirler ilgili birim sorumlusu/sorumluları tarafından belirlenir. Bu tedbirler personel eğitimi, metot kalite parametrelerinin artırılması, yeni metotların/formların devreye alınması veya personel sayısının artırılması gibi tedbirler olabilir.
- 5.2.17** İlgili birim sorumlusu yapılan çalışmaya yönelik açıklamaları, talebin türüne uygun olarak yapılan inceleme/çözüm işlemini, alınan tedbirleri PR-12-F03 Müşteri İstek ve Şikayet Formu içinde "Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemleri" bölümü üzerinde kayıt altına alır.
- 5.2.18** Yapılan çalışmalarda analiz sonuçlarına ait şikâyetlerde sonuçların farklı bulunması halinde müşteriden analiz ücreti talep edilmez ve revize rapor düzenlenir. PR-19 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre süreç yönetilir.
- 5.2.19** Şikâyetin geçerli kılınması, incelenmesi ve doğrulanması en geç 1 hafta içinde tamamlanmalı ve inceleme sonucu ve karar ve değerlendirmeler PR-12-F03 Müşteri İstek ve Şikayet Formu içine KY tarafından kaydedilmelidir. Müşteri, kalite yöneticisi/NKRD personeli/Müşteri Temsilcisi tarafından yazışma veya e-posta yoluyla bilgilendirilmelidir. İstek olması durumunda müşteri bilgilendirme NKRD/Müşteri Temsilcisi tarafından personeli tarafından yapılabilir.
- 5.2.20** Yapılan faaliyetler sonrasında Kalite Yöneticisi tarafından süreç değerlendirmeye tabi tutulur. Talep türüne uygun olarak şikayet/istek/ sebebi, yapılan inceleme/çalışma ve çözüm işlemi, planlanan tedbirin yeterliliği, şikayetin haklı şikayet mi yoksa haksız şikayet mi olduğu (şikayetin geçerli kılınması), rapor revizyon gerekliliği, talebin KYS veya diğer birimlere etkisi olup olmadığı, risk ve fırsatlar için güncelleme ihtiyacı olup olmadığı değerlendirilir.
- 5.2.21** Şikayet/itiraz konusunun anlamlı ve haklı bulunması durumunda değerlendirme sonucuna göre; gerekli görülen durumlarda, faaliyetin yetersiz görülmesi durumunda PR-19 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılarak, şikayetin ortadan kaldırılması sağlanır.
- 5.2.22** Risk ve fırsatlar için güncelleme ihtiyacı olursa süreç R-17 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü'ne göre yürütülür.
- 5.2.23** Kalite Yöneticisi tarafından talebin değerlendirmesinin ardından, NKRD/Müşteri Temsilcisi personeli veya KY tarafından ilgili tarafa e-posta gönderilmesi sağlanarak yürütülen faaliyetlere yönelik sonuç bildirilir formun içine bilgi veren kişi ilgili kısımları doldurur.
- 5.2.24** Yapılan faaliyetlere yönelik memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, talep sahibi beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğinin belirlenmesi amacıyla "PR-12-F01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" gönderilebilir.

5.2.25 Talep sahibine bilgi verildikten sonra talebin gerçekleşip gerçekleşmediği ve yürütülen faaliyetlerin uygunluğu değerlendirilerek talep, Laboratuvar Müdürü tarafından kapatılır.

5.2.26 Diğer müşterilere ve/veya laboratuvarın saygınlığına zarar verecek yasal zorunluluklara, TS EN ISO/IEC 17025 standardına veya Kalite Yönetim Sistemine uygun olmayan talepler, analiz sonuçlarının değiştirilmesi konusundaki talepler ile laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olmayan talepler değerlendirmeye alınmaz. Değerlendirmeye alınmayan taleplerin nedeni kısa bir açıklama ile belirtilir.

5.3 İtiraz ve anlaşmazlıklar

5.3.1 Müşteri almış olduğu laboratuvar hizmetinin sonuçlarına yazılı olarak itiraz edebilir. Bu durumda konu araştırılarak sonuç hakkında müşteri bilgilendirilir.

5.3.2 Müşterinin analiz sonuca itirazı ve tekrar analiz talebi halinde laboratuvar, analizi tekrar eder.

5.3.3 Sonuçların farklı bulunması halinde müşteriden analiz ücreti talep edilmez ve yeniden rapor düzenlenir.

5.3.4 Laboratuvarda yapılan tekrar analizi sonucuna da itiraz edilmesi halinde müşteri ile laboratuvarın mutabık kaldıkları bir laboratuvar, hakem laboratuvar olarak belirlenebilir.

5.3.5 Şahit numune hakem laboratuvara analize gönderilir. Her iki laboratuvar tarafından çalışılması sağlanarak analiz sonuçları karşılaştırılır.

5.3.6 Hakem laboratuvardan gelen sonuç değerlendirilerek müşteri ile uzlaşma sağlanır. Hakem laboratuvarın verdiği sonuç kesin sonuç olarak kabul edilir. Yapılan analizler sonucuna göre gerekli durumlarda rapor revize edilir. Hakem laboratuvar ile laboratuvarın sonuçları metot kriterlerini karşılayıp karşılamadığı irdelenir

5.3.7 Şahit numune üzerinde yapılan hakem laboratuvarın sonuçları müşteri itirazını haklı çıkaracak ölçüde farklılık taşırsa, hakem laboratuvarına ait analiz ücreti laboratuvar tarafından aksi durumda müşteri tarafından ödenir.

5.3.8 İtirazlara konu olacak numuneler, laboratuvarda şahit olarak saklanmış numuneleri kapsar. Laboratuvara getirilmiş numunenin analiz raporu sadece laboratuvarına getirilen numuneye ait olup şahidinin müşteride veya başka laboratuvarda muhafaza edilmiş olması halinde itiraz geçerli sayılmaz.

5.3.9 Bu çalışmalar KY koordinasyonunda ve laboratuvar müdürünün bilgisi dahilinde yapılır.

5.3.10 T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı İl ve İlçe Müdürlükleri aracılığı ile gelen numunelerin analiz sonuçlarına itiraz olduğu taktirde numune ilgili İl ve İlçe Müdürlükleri tarafından belirlenecek bir referans laboratuvara gönderilebilir veya *şahidi laboratuvarda ise tekrar çalışması talep edilebilir.*

5.3.11 Eğer müşterinin şikâyeti/itirazı yasal dava vb. sürece konu olabilecek nitelikte ise ve karşılıklı uzlaşma sağlanamıyorsa müşterinin bu durumu çözmek için tazminat talebi olabileceği ya da hukuki yollara başvurma durumu söz konusu olabileceğinden süreç derhal Üst Yönetime yazılı olarak bildirilir.

5.4 Müşteri Anketleri

5.4.1 Laboratuvarının faaliyetleri ve görevleri kapsamında yer alan ve müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en doğru ve hızlı şekilde karşılanması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması kalite politikasının da temelini oluşturmaktadır. Olumsuz hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini mevzuatın izin verdiği ölçüde artırmak amacıyla, olumlu ve olumsuz tüm müşteri görüşleri ve değerlendirmeleri alınır.

Müşteri anketleri ile yapılan bu geri beslemeler iyileştirme çalışmalarında veri olarak kullanılmak üzere KYB tarafından Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında gündeme getirmek üzere değerlendirilir.

5.4.2 Müşteri anketleri KY tarafından çeşitli şekillerde organize edilir. KY, laboratuvar ait web sitesi kanalı ile (<http://www.simpliqa.com/>) online olarak e-posta ile veya laboratuvarına numune getiren müşterilere anket formunun doldurulması gibi yollarla ve NKRD birimi ile koordine olarak müşteri, anketleri düzenler.

5.4.3 Geri bildirimlerin düzenli alınabilmesi açısından her yılın Aralık ayında toplu anket gönderimi yapılır. Sadece bunla sınırlı kalmayarak ihtiyaç ve geri bildirim yoğunluğuna bağlı olarak daha sık gönderim yapılabilir.

5.4.4 Laboratuvar faaliyetleri ile ilişkili Müşteri görüşlerini ve memnuniyet seviyelerini araştırmak üzere müşterilerce doldurulan "PR-12-F01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" en kısa sürede KY'ne ulaştırılır. KYB, NKRD biriminden, Laboratuvar web sitesinden online olarak veya laboratuvar web sitesinde belirtilen e-posta adresinden doldurulan müşteri anketlerine erişim sağlamak ve değerlendirmeye almakla yükümlüdür.

KYB gerektiğinde ilgili birimlerin görüşlerini de almak sureti ile üst yönetim toplantılarında gündeme getirmek üzere müşteri anketlerini değerlendirmeye alır. Müşteri anketlerinin puanlanması ve değerlendirilmesi şu şekilde yapılır.

Müşteri anketlerinde ölçülen her bir konunun değerlendirmesi 5 puan üzerinden yapılır.

Çok iyi 5 puan, İyi 4 puan, Orta 3 puan, Kötü 2 puan, Çok kötü 1 puan olmak üzere puanlama yapılır.

Yıl boyunca toplanan puanların aritmetik ortalaması yıllık ortalama puan olarak kabul edilir.

PR-12-F01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu, seçmeli, puanlama (5,4,3,2,1) şeklinde toplam 10 sorudan oluşmaktadır. Müşteri her bir soru hakkındaki düşüncesini ankette yer alan seçenekler üzerinden seçim yaparak cevaplar.

Açıklama isteyen sorularda ise müşterinin yorum, öneri ve görüşlerine yer verilmektedir.

Alınan geri bildirimler sonuçlarında 1(Çok kötü) ve 2(Kötü) olarak cevaplanan hizmet kalitesine doğrudan etkileyen 1.Soru (tarafsızlık ve gizlilik) ve 6. Soru (sonuçların doğruluğu ve güvenilirliği) maddeleri ve şikâyet niteliği taşıyan yorumlar memnuniyetsizlik olarak algılanıp müşteri ile iletişime geçilir ve memnuniyetsizlik ile ilgili bilgi alınır. Gerekirse PR-09 Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda düzeltici faaliyet başlatılır.

6. DAĞITIM

Bu prosedürün elektronik nüshası tüm laboratuvar personelinin ulaşabileceği şekilde "Doküman Dağıtım" klasörü içinde "Prosedürler" dosyası içinde pdf olarak yer almaktadır.

7. REVİZYON GEÇMİŞİ

00:15.07.2024-İlk Yayın

01:14.04.2026-Gözden geçirildi."Müşteri Temsilcisi" ünvanı eklendi

8. REFERANS DÖKÜMANLAR

PR-12-F01 Müşteri Memnuniyeti Anketi

PR-12-F02 Analiz İzleme Talep Formu

PR-12-F03 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu

PR-12-F04 Müşteri İstek ve Şikâyet Takip Formu

Hazırlayan Adı Soyadı /Ünvanı: Emel Şanlı/Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden Adı Soyadı /Ünvanı: Emel Şanlı/Kalite Yöneticisi

Onaylayan Adı Soyadı /Ünvanı: Ahmet Taşkıran/Laboratuvar Müdürü