

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, Gaziantep Ticaret Borsası Laboratuvar ve Depoculuk A.Ş.'de şikayetlerin değerlendirilip sonuçlandırılması için kullanılacak sistemin açıklanması ve şikayetler prosesin etkinliğini sürekli iyileştirme üzere yürütülen çalışmalarda tanımlamaktır. Bu prosedür laboratuvarında alınan şikayet ve geri bildirimlerden hareket edilerek laboratuvar faaliyetlerinde şikayet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi ile ilgili süreçleri kapsamaktadır.

2. Sorumluluklar

Bu prosedürün yürütülmesinde laboratuvar yönetimi, laboratuvar müdürü ve kalite temsilcisi sorumludur. Prosedürün ve prosesin kullanıcıları tüm laboratuvar çalışanları, şikayetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

Laboratuvar : Gaziantep Ticaret Borsası Laboratuvar ve Depoculuk A.Ş.

Standart : TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler Standardı, Aralık 2017

KT : Kalite Temsilcisi

4. Uygulama

4.1 Laboratuvar şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili dokümanede edilmiş PRO 7.9 Şikayetler Prosesi'ne sahip olmaktadır.

4.2 Şikayetlerin ele alınması prosesinin açıklanması, talep eden her türlü ilgili taraf için Laboratuvar web adresinde (www.gtblab.com.tr) ve laboratuvarında basılı hali ile erişilebilir olmaktadır. Bir şikayetin alınması üzerine laboratuvar; şikayetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamakta, eğer öyleyse şikayete ilgilendirilmektedir. Laboratuvar şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumlu olmaktadır.

4.3 PRO 7.9 Şikayetler Prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermektedir:

4.3.1 Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,

4.3.2 Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,

4.3.3 Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

4.4 Şikayeti alan laboratuvar, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olmaktadır.

4.5 Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikayeti kabul ettiğini bildirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikayetçiye sunmaktadır.

4.6 Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

HAZIRLAYAN
CÜNEYT GÖKÇE
KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
MEHMET YAŞAR ÖZKARA
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

Doküman Kodu	P 7.9
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
İlk Yayın Tarihi	09.09.2019
Standartla İlgili Madde	7.9
Sayfa No	2/5

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

4.7 Laboratuvar mümkün olur olmaz şikayetçiye, şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair laboratuvar müdürü tarafından üst yazı ile bildirimde bulunmaktadır.

5. Laboratuvar İşleyişi

Laboratuvar şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili müşterilerle işbirliği yapmaktadır. Şikayetler ilgili sorumluluk ve yetkiler; laboratuvar yönetimi için OEK-Organizasyon-El Kitabı'nda, diğer personeller için ise P 6.2.1 Personel Prosedürü'nde belirtilmiştir. Şikayet sahibi ile yaptığı anlaşma sonucu şikayetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamını şikayet sahibinin üstlenmesini talep edebilecektir. Bununla birlikte laboratuvar şikayetlerin ele alınması sürecinde aşağıdaki konuları taahhüt eder;

- Şikayetler prosesinin erişilebilir olması
- Şikayetlerin ele alınması süreci önyargısız ve adil gerçekleşmesi
- Şikayetler ile ilgili sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.
- Gizlilik ilkesinin esas tutulması ve şikayetçilere ait tüm bilgilerin gizli sayılması.

5.1 İletişim

Laboratuvar bu proses aracılığı ile şikayetlerle ilgili erişilebilir yolları tarif etmiştir. Bu iletişim yolları;

- F 7.9.1 Şikayetler Formu
- www.gtblab.com.tr internet adresi
- Laboratuvar personelleri ile yapılacak olan iletişim araçları (e-mail, telefon görüşmeleri vb.)
- Laboratuvarda bulunan İstek ve Şikayet Kutusu: anahtarı laboratuvar yönetimi ve laboratuvar müdüründe bulunmaktadır.

5.2 Şikayetin Alınması

Laboratuvar'da müşterilerden alınan şikayetler; laboratuvarda doldurdıkları F 7.9.1 Şikayetler Formu ile, elektronik ortamda (e-mail ve web adresi), telefon ya da yüz yüze yapılan konuşmalarda laboratuvar personeli tarafından kayıt altına alınan F 7.9.1 Şikayetler Formu ile sağlanmaktadır. Şikayet kayıt altına alındıktan sonra KT tarafından F 7.9.2 Şikayetler Takip Formu'da belirtilen sıraya göre kendisine kod numarası verilmektedir. Kayıt bilgileri aşağıdakilerden oluşmaktadır.

- Şikayet tarihi
- Şikayeti bildiren kişi/Formu dolduran personel (form personel tarafından doldurulmuş ise)
- Tel No
- Firma Adı
- Şikayete konu olan faaliyet ya da personel
- Şikayetin açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler
- Şikayetçi tarafından istenen düzeltme (varsa).

Aşağıdaki durumlarda yapılan şikayetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.

- Şikayetçilerin hizmetini durduran problemler
- Laboratuvar personelinden kaynaklanan sorunlar
- Sürekli aynı duruma dair iletilen problemler

<p>HAZIRLAYAN CÜNEYT GÖKÇE KALİTE TEMSİLCİSİ</p>	<p>ONAYLAYAN MEHMET YAŞAR ÖZKARA LABORATUVAR MÜDÜRÜ</p>
--	---

Doküman Kodu	P 7.9
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
İlk Yayın Tarihi	09.09.2019
Standartla İlgili Madde	7.9
Sayfa No	3/5

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

5.3 Şikayetin Ön Değerlendirilmesi

Laboratuvar müdürü ve KT şikayetin ön incelemesini yapar ve laboratuvarla ilgili olup olmadığını değerlendirmektedir. Değerlendirme sonunda laboratuvarla ilgisi olmayan şikayetler laboratuvar müdürü tarafından yazılan üst yazı ile şikayetçiye bildirilmekte ve her hangi bir aksiyon alınmamaktadır. Şikayet konusu laboratuvar ile ilgili olması durumunda, KT ya da şikayeti alan personel tarafından F 7.9.1 Şikayetler Formu'nda varsa eksik bilgiler şikayetçiye tamamlanmaktadır. Şikayetçi bu aşamada şikayetin değerlendirilmeye koyulduğuna dair laboratuvar müdürü ya da KT tarafından telefon ile bilgilendirilmektedir. Gerekli görüldüğü takdirde daha detaylı bilgi almak için şikayetçi ile konuyla bağlantısı olmayan laboratuvar müdürü ya da KT görüşme yapar. Görüşme telefonla, e-mail ya da yüz yüze olabilmektedir. Alınan bilgiler F 7.9.1 Şikayetler Formu'na kaydedilir. Laboratuvar müdürü şikayeti önem derecesine göre önceliklendirir. Sorunlarla ilgili ekip ve ekip liderini imza karşılığı belirler ve şikayet yayımlanır.

Şikayetin ilk değerlendirilmesine takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri laboratuvar müdürü tarafından şikayetçilere iletilir. Çözüm önerisi şikayetçi tarafından kabul edilirse, ekip lideri tarafından şikayete ilgili gelişme ve sonuçlar F 7.9.1 Şikayetler Formu'na kaydedilir ve bu doğrultuda şikayet kapatılır.

5.4 Şikayetin Araştırılması

Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikayete ilgili bulgular ilgili ekip ile araştırılarak F 7.9.1 Şikayetler Formu'na ekip lideri tarafından kaydedilir. Ekip lideri bu bilgiler ışığında laboratuvar müdürünü bilgilendirir. Laboratuvar müdürü söz konusu şikayeti laboratuvar yönetimine iletir. Şikayete ilgili laboratuvar yönetimi ve müdürü tarafından belirlenen işlemler devam ettirilir.

5.5 Şikayetin Karara Bağlanması ve Kapatılması

Şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa, söz konusu mağduriyet şikayetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer şikayetçinin kendi uygulamalarından kaynaklı bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir. Bu aşamada laboratuvar müdürü ve KT, P 7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü kapsamında uygunsuzluk açar ve P 8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü kapsamında düzeltici faaliyete ihtiyaç olup olmadığına karar verir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumda F 8.7.1 Düzeltici Faaliyet İstek Formu doldurularak işlemler başlatılır. Şikayetçilerden gelen her şikayet için düzeltici faaliyet başlatılmaz. Özellikle kronik hale gelmiş problemler için düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi yapılır.

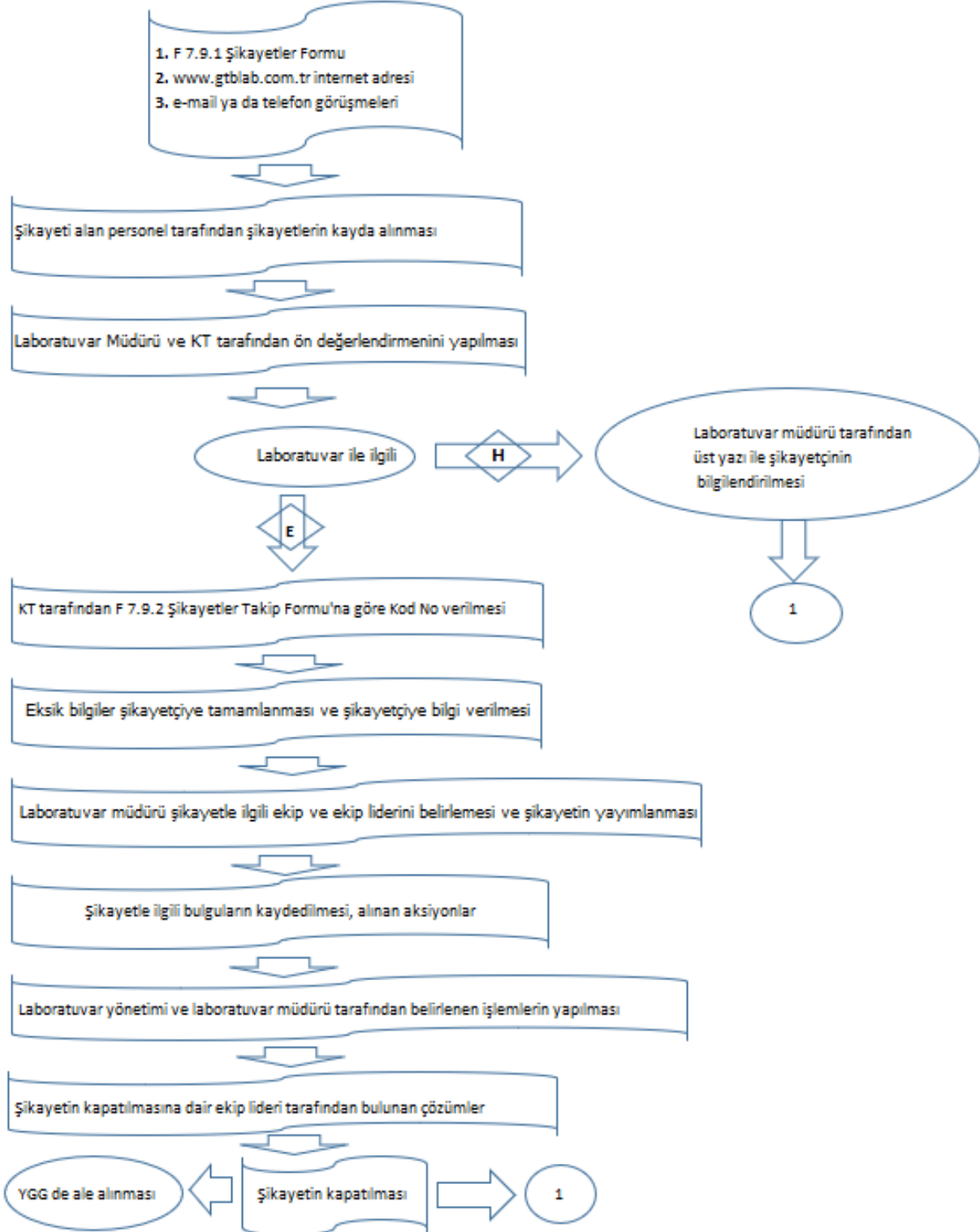
Ekip lideri şikayetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan çözümleri F 7.9.1 Şikayetler Formu'na kaydederek şikayeti kapatır ve laboratuvar müdürüne ve KT'ye bilgi verir. Laboratuvar müdürü tarafından şikayet sahibine konu ile ilgili üst yazı yazılarak bilgilendirme sağlanır.

HAZIRLAYAN
CÜNEYT GÖKÇE
KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
MEHMET YAŞAR ÖZKARA
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

6. Şikayetler Prosesi: PRO 7.9 Şikayetler Prosesi'nde gösterildiği üzere;



Doküman Kodu	P 7.9
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
İlk Yayın Tarihi	09.09.2019
Standartla İlgili Madde	7.9
Sayfa No	5/5

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

7. Kayıtlar

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar için P 8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe birim ve arşiv muhafaza süreleri belirtilmektedir. Bu prosedürün işleyişinde karşılaşılan uygunsuzluklar P 7.10 Uygun Olmayan İşin Yönetimi Prosedürü kapsamında kayıtları tutulmaktadır.

8. Referanslar/Atıf Yapılan Dokümanlar

- 8.1** TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler Standardı, Aralık 2017
8.2 OEK-Organizasyon El Kitabı
8.3 P 6.2.1 Personel Prosedüründe
8.4 F 7.9.1 Şikayetler Formu
8.5 F 7.9.2 Şikayetler Takip Formu
8.6 P 7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
8.7 P 8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
8.8 F 8.7.1 Düzeltici Faaliyet İstek Formu
8.9 PRO 7.9 Şikayetler Prosesi
8.10 P 8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
8.11 P 7.10 Uygun Olmayan İşin Yönetimi Prosedürü

9. Revizyon Listesi

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Sayfa No	Revizyonun Açıklanması

HAZIRLAYAN
CÜNEYT GÖKÇE
KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
MEHMET YAŞAR ÖZKARA
LABORATUVAR MÜDÜRÜ