

	MÜŞTERİYE HİZMET, GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI, ŞİKAYET VE MEMNUNİYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YT.PR.009
		İlk Yayınlanma Tarihi: 01.03.2008
		Rev. No/Tarih: 05/01.09.2022
		Sayfa No: 1 / 5

1. **AMAC**

EGE-PAL Laboratuvarı müşterilerine karşı sorumlulukların ve gizliliğin korunması şartıyla

- Müşterilerin taleplerine açıklık kazandırmak,
- Laboratuvar çalışmaları hakkında bilgi edinmelerini sağlamak,
- Müşterilerden elde edilecek geri besleme bilgilerinin laboratuvar hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla kullanılması için sürdürülebilir bir sistem oluşturmak, bu konudaki sorumluları ve çalışma yöntemlerini belirlemek,
- Müşteriden gelen memnuniyet ve şikayet bilgilerinin sistematik bir şekilde ele alarak çözmek,
- Periyodik değerlendirmeler yaparak Yönetim Sisteminin geliştirilmesine katkıda bulunacak bir veri olarak kullanmak ve üst yönetime ve ilgili birimlere sunmak.

2. **KAPSAM**

EGE-PAL Laboratuvarı' nda tüm müşteri hizmet ve gizlilik çalışmalarını ve laboratuvara gelen tüm memnuniyet ve şikayetleri kapsar.

3. **SORUMLULAR**

Laboratuvar Müdürü
Yönetim Temsilcisi(*Kalite Yöneticisi*)
Laboratuvar Sorumlusu
Numune Kabul Sorumlusu
Laboratuvar Personeli

4. **İLGİLİ BİRİMLER**

EGE-PAL LABORATUVAR' ında yer alan tüm birimler.

5. **UYGULAMA**

- 5.1** Analizi yapılmak üzere **EGE-PAL** Laboratuvarına getirilen numunelerin laboratuvara getirildikten sonra kabulünün yapıldığı ve müşteri taleplerinin alındığı ilk bölüm Numune Kabul'dür. Müşterilerin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmak, teknik konularda tavsiyelerde bulunarak yol göstermek amacıyla öncelikle Numune Kabul Sorumlusu ile irtibata geçilir.
- 5.2** Analiz numunelerinin kontrolü ve uygulanacak işlemler "Numune Kabul, Koruma, Taşıma ve İmha Prosedürü"nde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- 5.3** Müşteri eğer kendi analizi ile ilgili deneyleri izlemek isterse, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, Laboratuvar Sorumlusu tarafından Ziyaretçiler için hazırlanan Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır ve **Laboratuvar Ziyaret Kayıt Defteri'** ne kaydedilerek laboratuvarlara girişine izin verilir. Kendi analizini

	MÜŞTERİYE HİZMET, GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI, ŞİKAYET VE MEMNUNİYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YT.PR.009
		İlk Yayınlanma Tarihi: 01.03.2008
		Rev. No/Tarih: 05/01.09.2022
		Sayfa No: 2 / 5

izlemek isteyen müşteriler dışındaki ziyaretçiler için (örneğin teknik servis, stajyer, kalibrasyon firmaları gibi) de aynı prosedür uygulanır.

- 5.4** Müşteri, kendisine ait numune(lerin) analizleri tamamlandıktan sonra eğer artakalan numuneyi, bir başka laboratuvara analiz sonuçlarını doğrulatma amacı ile götürmek istiyor ise bu numunelerin uygun bir şekilde hazırlanmasında Numune Kabul Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu numune sahibine yardımcı olur. Bu yardım numune muhafazası için gerekli olan teknik bilgi(leri) içerir. Ambalajlanması, nakli, gönderilmesi müşterinin sorumluluğundadır.
- 5.5** Numuneler'in laboratuvara getirilmesinden analiz sonuçlarının müşteriye iletilmesine kadar olan süreçte müşteri ile iletişim devam etmektedir. Herhangi bir sebeple analiz sonuçlarının gecikmesi ve/veya analizlerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar konusunda müşteri vakit geçirilmeden bilgilendirilir. Gerekirse "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" uygulamaya konulur.
- 5.6** Müşteri ile yapılan tüm görüşmeler "**Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu**"na kaydedilir.
- 5.7** Laboratuvar, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Eğer yasal otorite müşterinin bilgisi olmaksızın müşteriye ait bilgilere ulaşmak isterse, ilgili bilgiler yasal otorite ile paylaşılır. Sözleşme niteliğindeki "Analiz İstek Formları" ile müşteri bilgilendirilerek onayı alınır.
- 5.8** Numunenin, numune kabul kriterlerine uygun gönderilmediği/gelmediği durumlarda müşteri bilgilendirilir.(sözlü veya yazılı).Müşteri uygunsuz duruma rağmen, analizi talep ediyor ise, analiz sonuçlarında uygunsuz durum nedeni ile analiz sonuçlarının etkilenebileceğine ilişkin müşteriye "Feragat Beyanı" imzalatılır. Analiz raporunda uygunsuzluğun nedeni ve feragat beyanının belirtilir.
- 5.9** Analiz edilen numuneden artan kısım Analiz Sonuç Raporu'nun düzenlenme tarihini takip eden 2 iş günü süresince müşteri tarafından geri istenilmediği takdirde imha edilir

5.1 ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ:

5.1.1 Şikayetlerin Alınması:

EGE-PAL LABORATUVAR' ında yapılan analizlerle ilgili sözlü ve/veya yazılı gelen, çözümlenmiş olan veya olmayan tüm şikayetler Numune Kabul Sorumlusu tarafından Laboratuvar Hizmetleri Şikayet Formu'na kaydedilerek Laboratuvar Sorumlusuna, Yönetim Temsilcisine ve ilgili birimlere iletilir. Laboratuvar Hizmetleri Şikayet Formu ile gelebilecek şikayetler aşağıdaki konu başlıklarında sınıflandırılmaktadır.

- Analiz Sonuçlarına İtiraz, Analitik Performans
- Analiz İşlemlerinde ve Sonucunda Gecikme, Zaman

	MÜŞTERİYE HİZMET, GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI, ŞİKAYET VE MEMNUNİYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YT.PR.009
		İlk Yayınlanma Tarihi: 01.03.2008
		Rev. No/Tarih: 05/01.09.2022
		Sayfa No: 3 / 5

- Laboratuvar Çalışanlarının Davranışı, Çalışanlar İle İlişki
- İlgili Kişiye Ulaşma, İletişim
- Analiz Ücretinin Uygunluğu, Fiyat
- Numune Kabul İşlemleri Sırasındaki Bekleme Süresi, Zaman
- Laboratuvara Kolay Ulaşım, Laboratuvarın Konumu
- Diğer Uygunsuzluklar

5.1.2 Şikayetin Alındığının Müşteriye İletilmesi

Tüm EGE-PAL Laboratuvarı çalışanları kendilerine ulaşan şikayetleri Yönetim Temsilcisine iletmek ile sorumludur. Telefon ile gelen şikayetler için müşteriye şikayetin tarafımızdan işleme alındığı bilgisi yine telefonla verilir. Telefon harici gelen şikayetler, şahsen yapılanlar dahil müşteriye kayıt altına alındı bilgisi yine telefon ile görüşülerek verilir.

5.1.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Laboratuvar Hizmetleri Şikâyet Form' ları incelenir. Kalite Yöneticisi;şikayet konularını inceleyerek şikâyetin geçerliliğini (Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını)değerlendirir. Şikâyet geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte eğer geçerli ise; şikâyet sahibine mümkün olan her durumda şikayeti kabul ettiğini yazılı/sözlü olarak bildirir. Tüm görüşmeler "Müşteri görüşmeleri kayıt formuna" işlenir. Kayıt altına alınan şikayetlerden acil çözümlenmesi gerekenlere öncelik verilerek, sürekli tekrar eden sorunların düzeltilmesi için Yönetim Temsilcisi(Kalite Yöneticisi) tarafından DF açılır. Gerekli görüldüğü takdirde, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi) tarafından yapılan değerlendirme sonucunda, şikayet ile ilgili gerekli çalışmalar, şikâyete konu olan süreçlerden bağımsız personel tarafından yapılır.

5.1.4 Şikayetlere Cevap Verme

Bir hafta içerisinde çözümlenmesi olanaksız durumlarda müşteriye bilgi verilir. Çözümlenen şikayetler konusunda müşteri Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilendirilir. (e-posta, telefon, fax vb.)

5.1.5 Şikayetin Kapatılması

Çözümlenen şikâyetlerin etkinliği, aynı konudaki şikayetlerin azalması ve gerektiğinde şikayet eden müşterinin aranarak sonuçla ilgili memnuniyeti hakkında geri bilgi alınarak izlenir.

Her türlü müşteri şikayetler "**Laboratuvar Hizmetleri Şikayet Formu**"na kayıt edilir. Tüm şikayetlerin Yönetim Temsilcisi tarafından bir yıllık periyotlarla yapılan istatistiksel değerlendirme sonuçları **Laboratuvar Hizmetleri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Raporu** olarak Laboratuvar Müdürü'ne sunulur. Bu şikayetler şikayette bulunan müşterinin diğer müşterilere karşı olan gizlilik koşuluna müdahale etmemesi ve **EGE-PAL** Laboratuvarı akreditasyon

	MÜŞTERİYE HİZMET, GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI, ŞİKAYET VE MEMNUNİYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YT.PR.009
		İlk Yayınlanma Tarihi: 01.03.2008
		Rev. No/Tarih: 05/01.09.2022
		Sayfa No: 4 / 5

bağımsızlığına gölge düşürmeyecek şekilde Yönetim Temsilcisi ve Üst Yönetim tarafından karara bağlanır.

5.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİ

- 5.2.1** EGE-PAL LABORATUVAR' ında düzenli olarak hizmet verilen müşterilerin memnuniyet derecesini ölçmek üzere yılda bir kez Müşteri Memnuniyeti Anket Formu gönderilir.
- 5.2.2** Anket formundaki konulara yönelik beşli skala üzerinden yapılan memnuniyet sonuçları yıllık periyotlarla Yönetim Temsilcisi tarafından istatistiksel olarak değerlendirilip yayınlanır. Soru bazında 100 üzerinden 60'ın(5 üzerinden 3') ve altında kalanlar için müşteriyle görüşülerek kayıt altına alınır, gerekliyse DÖF açılır. DÖF açıldıysa veya iyileştirme yapıldıysa, bununla ilgili faaliyetler izlenir. Müşteriye geri dönerek, son durumla ilgili bilgi verilir.
- 5.2.3** Müşteri memnuniyeti veya şikayeti ile ilgili değerlendirme sonuçlarına göre saptanan iyileştirilmesi gereken konular, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları' nda ele alınır ve yeni iyileştirme hedefleri belirlenir.

- 5.3** Bu prosedürün uygulanması ile ortaya çıkan kayıtlar **"Kayıtların Kontrolü Prosedürü"**ne uygun olarak Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır. "Müşteriye Hizmet, Gizliliğin Sağlanması, Şikayet Ve Memnuniyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü" Ege-Pal'in web sitesinde yayınlanır.

6. KAYITLAR

- Laboratuvar Hizmetleri Şikayet Formu
- Laboratuvar Ziyaretçi Kayıt Defteri
- Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
- Ziyaretçiler için Gizlilik Sözleşmesi Formu
- Laboratuvar Hizmetleri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Raporu
- DF
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Numune Kabul, Koruma, Taşıma ve İmha Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8. REVİZYON NEDENİ:

Rev. No/Tarih	Revizyon Nedeni
01/14.07.2009	Madde 5.3 ve 5.4'ün yeniden düzenlenmesi
02/25.01.2018	Bu prosedürün "Şikayet ve Memnuniyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü" ile birleştirilmesi ve adının değişmesi, Dokümanın ilk yayınlanma tarihinin eklenmesi, 5.9 maddesindeki "Bu formdaki istekler EGE-PAL Laboratuvar Müdürü ve Yönetim

	MÜŞTERİYE HİZMET, GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI, ŞİKAYET VE MEMNUNİYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YT.PR.009
		İlk Yayınlanma Tarihi: 01.03.2008
		Rev. No/Tarih: 05/01.09.2022
		Sayfa No: 5 / 5

	Temsilcisi tarafından incelenerek karar verilir" maddesinin çıkarılması, iki prosedürün birleştirilmesi nedeniyle amaç, kapsam, uygulama, kayıt ve ilgili dokümanlar bölümünü ilave dilen maddeler, revizyon nedeninin tablo olarak eklenmesi, 5.7 ve 5.9 maddelerinin birleştirilip yeniden düzenlenmesi ve yeni 5.7.5 maddesine eklenmesi. Yeni 5.9 maddesine Kalite Sorumlusu tarafından eklenmesi.
03/20.07.2018	5.9 madde Kalite Sorumlusu tarafından ifadesinin Yönetim Temsilcisi olarak değiştirilmesi.
04/14.01.2020	Madde 5.7 ve Madde 5.8'in eklenmesi.Madde 6'da Döf'nin DF olarak değiştirilmesi. Madde 7'de "Önleyici Faaliyet Prosedürü"nün çıkarılması. Madde 5.9.3 ve 5.11 de yapılan değişiklik
05/01.09.2022	Madde 5.9 un eklenmesi.