

ŞİKAYET SÜRECİ FORMU

HEDEF	İç ve dış müşteri, tedarikçi, personel, paydaş ve diğer kişi/kurum/kuruluşlar vb. tarafından yapılan şikâyetleri kaydetmek, değerlendirmek, çözüme kavuşturmak, müşteriye gerçekleştirilen işlemler konusunda bilgi vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak.	
GİRDİLER	• Müşteri Öneri ve Görüş Anketleri • Çalışan Memnuniyet Anketleri • Şikâyet Form kayıtları • Telefon görüşme kayıtları • E-posta kayıtları • Müşteriler ile yapılan toplantılar	Şikayetler her yerden, her kesimden, kurum ve kuruluştan gelebilir.
KAYNAKLAR	• Personel, müşteri, paydaş • Alt yapı; bilgisayar, telefon vb. • Şikâyet, görüş, öneri, anket kutuları, toplantılar	
ÇIKTILAR (DÖKÜMANLAR/KAYITLAR)	• Müşteriye Hizmet Prosedürü • Düzeltici Faaliyet Prosedürü • Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü • İç, Dış Müşteri Memnuniyet Anketleri • Öneri ve Görüşler • KYS Performans Raporu • YGG Toplantı Tutanağı	
SÜREÇ SORUMLUSU	• Üst Yönetim • Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) • Laboratuvar Müdürü/ Teknik Müdür • Laboratuvar Personeli	-Laboratuvardan ve/veya dışarıdan gelen Şikâyet, (Görüş, Öneriler de bu sürece uygun olarak değerlendirilir) yazılı değilse bu durum ile ilk karşılaşan personel bildirilen ifadeleri kayıt altına almak ve KYT ye bildirmekle yükümlüdür. -Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, -Şikâyetçiye, şikâyetin kabul edildiğini/ilerleme durumunu ve sonucunun bildirilmesi, KYT sorumluluğundadır. Ölçüm sonuçlarının hatalı olması ile ilgili gelen şikayetler değerlendirilir, sebep analizi yapılır laboratuvarımızdan

ŞİKAYET SÜRECİ FORMU

		kaynaklanan bir durum varsa deneyler tekrar edilir, farklı sonuçlar elde ediliyorsa ücreti müşteriye yansıtılmaz bu süre zarfında müşterinin mağduriyeti varsa laboratuvarımız tarafından karşılanır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	• Alınan Şikâyet Sayısı • Çözümlenen Şikâyet Sayısı • Şikâyet Çözüm Oranı • Memnuniyet Oranı	Bkz. NFR-08-05 Süreç Performans İzleme Formu
KONTROL PERİYODU	• Termine Uyulur	Faaliyetin işlem aşamaları için belirlenen termine bağlı olarak kontroller KYT tarafından sağlanır.
RİSK VE FIRSATLAR	• Bkz. NFR-24-01 Risk Analizi Değerlendirme Formunda sunulmaktadır	
ETKİLENEN SÜREÇLER	• İletişim • Müşteriye Hizmet • Kök Sebep Analizi • Düzeltici Faaliyetler • Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi • Laboratuvar Çevre Şartları • Metotlar, Metot Validasyonu • Ölçüm Belirsizliği Hesaplamaları • LAK Çalışmaları • Eğitim, Farkındalık • Kayıtlar	-Etkilenen faaliyetleri, prosesleri tespit etmek, -Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, -Şikayetleri, etkilenen süreçleri ve yapılan çalışmaların sonuçlarını YGG gündemine almak, görüşülmesini sağlamak, kayıt altına almak Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır.
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN