

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

KONDAŞ Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2. TANIMLAR

Şikâyet: Tüm tarafların KONDAŞ' in hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların KONDAŞ' in aldığı kararlara yönelik talebidir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 3. SORUMLULUKLAR

3.1. Laboratuvar Yönetim Temsilcisi

3.2. Laboratuvar Müdürü

3.3. Deney Personeli

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR :

- Düzeltici Faaliyet Formu
- Şikayet/Öneri Formu
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Müşteriye Hizmet Prosedürü
- Kalite Kontrol Prosedürü

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikayet Laboratuvar Yönetim Temsilcisi 'ne yönlendirilir. Laboratuvar Yönetim Temsilcisi müşteriye Şikayet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şikayete konu olan faaliyetlerde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayetler elektronik posta, posta, telefon, faks yada yüz yüze görüşme ile alınır.

**Deney Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri**

KONDAŞ’da deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için Laboratuvar Yönetim Temsilcisi müşteriye Şikayet/Öneri Formu’nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

Şikayete konu olan faaliyetlerde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ‘ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü’ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Deney Personeli, Laboratuvar Yönetim Temsilcisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü’ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Öneri/Şikayet Formu üzerine Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir Laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ve Kalite Kontrol Prosedürü’ne göre işlemler uygulanır.

## **5.2. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri**

Akreditasyon Kurumundan gelen şikayetler Şikayete konu olan faaliyetlerde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından Şikayet/Öneri Formu ile işlem başlatılır. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

## **5.3. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi**

KONDAŞ Laboratuvarı’na gelen tüm şikayetlerin çözümlemesinde Gerekirse Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Müşteriye şikâyetin değerlendirilmesinin bittiğine ait bildirimde bulunulur.

Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne göre Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

İlgili proses talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir. Çözüm sürecindeki tüm ayrıntılar açıklanır.

Laboratuvar, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

Laboratuvara gelen şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde [www.kondas.com.tr](http://www.kondas.com.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmuştur.