

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Sayfa No: 1 / 7	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi
		15.04.2010	08.02.2019	2

1.0.AMAÇ : Elkima Laboratuvarı'nda müşteri memnuniyetinin artırılması, müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve şikayetlerin değerlendirilmesine yönelik yöntemlerin belirlenmesidir.

2.0. KAPSAM : Elkima Laboratuvarı'nda müşteri ile olan ilişkileri kapsar.

3.0. SORUMLU : Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar İdari Personeli, **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi**

4.0. PROSEDÜR DETAYI:

4.1.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.1.Bir şikâyetin alınması üzerine ELKİMA Trafo Test Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.1.2.Elkima Trafo Test Laboratuvarı şikayeti kabul ederse, kabul ettiğini şikayet edene bildirmekte, şikayetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikayetçiye sunmaktadır.

4.1.1.3.Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi'ne** yönlendirilir. **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi**, Müşteriye Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu(ELK/LKS/FRM/011)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Genel Müdür ve **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.1.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise

Hazırlayan: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan : Koray Selçik	Onay Tarihi : 08.02.2019
Kontrol Eden: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	 Fabrika Müdürü	

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No
		15.04.2010	08.02.2019	2

Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.1.2. Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.2.1. Elkima Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya diğer personel** müşteriye web adresinde de yayınlanan Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu(ELK/LKS/FRM/011)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.1.2.2. **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** ve Genel Müdür tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü(ELK/LKS/PRO/005)'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.1.2.3. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde, gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** müşteri ile görüşme yapar. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.1.2.4. Müşterinin, **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** ve deney personelleri ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu **üst yönetime** bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Laboratuvar Şikâyet /Öneri Formu(ELK/LKS/FRM/011) üzerine **Laboratuvar Kalite 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 tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

Hazırlayan: Bahadır Temiz	Onaylayan :	Onay Tarihi : 08.02.2019
Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi		
Kontrol Eden: Bahadır Temiz	Koray Selçik	
Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü	

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No
		15.04.2010	08.02.2019	2

4.1.2.5.Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (ELK/LKS/PRO/005) ve Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (ELK/LKS/PRO/012)'ne göre işlemler uygulanır.

4.1.2.6.Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.1.3.Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

4.1.3.1.Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler Genel Müdür ve **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından ele alınır.

4.1.3.2. **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu ile Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır.

4.1.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.1.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.1.4.1.Elkima Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici Faaliyet Talep ve Takip Formu(ELK/TKY/FRM/012) açılarak şikâyetin kök nedeninin Laboratuvar Düzeltici Faaliyet Prosedürü(ELK/LKS/PRO/002)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi **Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılır.

4.1.5.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü(TKY/PRO/001)'ne göre

Hazırlayan: Bahadır Temiz	Onaylayan :	Onay Tarihi : 08.02.2019
Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi		
Kontrol Eden: Bahadır Temiz	Koray Selçik	
Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü	

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No
		15.04.2010	08.02.2019	2

Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

4.1.6.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Laboratuvar Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü(ELK/LKS/PRO/001) çerçevesinde değerlendirilir.

4.2.Müşteriye Hizmet

4.2.1.Müşteri veya temsilcisinin deneyler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, ve Genel Müdür tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.2.2.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Müdürü deneyleri yapacak Deney Personeli ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.2.3.Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Laboratuvar Müdürü tarafından sağlanır.

4.2.4.Müşteri veya temsilcisi, Laboratuvar Ziyaretçi Kabul ve Gizlilik Talimatı(ELK/LKS/TLM/030)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için Laboratuvar Ziyaretçi Kabul ve Gizlilik Talimatı (ELK/LKS/TLM/030) uygulanır.

4.2.5.Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb. konularda gerekli her tür

Hazırlayan: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan : Koray Selçik	Onay Tarihi : 08.02.2019
Kontrol Eden: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	 Fabrika Müdürü	

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Sayfa No: 5 / 7		
İlk Yayın Tarihi		Revizyon Tarihi	Revizyon No	
15.04.2010	08.02.2019	2		

bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir.

4.2.6.Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları tüm laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere deney sonuçları elektronik ortamda iletilmez.

4.2.7.Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için İstatistik Veri Analiz Prosedürü(ELK/KYS/PRO/003)'ne göre hazırlanan Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anket Formları(ELK/LKS/FRM/014), Laboratuvar İdari Personeli tarafından her yıl Kasım ayında müşterilere gönderilir. Müşteri anketleri yıllık periyotlarda Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

4.2.8.Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Elkima Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Laboratuvar Düzeltici Faaliyet Prosedürü(ELK/LKS/PRO/002)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

5.0.İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

ELK/LKS/FRM/009 Laboratuvar Deney Talep Formu
 ELK/LKS/PRO/005 Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
 ELK/LKS/PRO/012 Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü
 ELK/LKS/PRO/002 Laboratuvar Düzeltici Faaliyet Prosedürü
 ELK/TKY/PRO/001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
 ELK/LKS/FRM/014 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anket formu
 ELK/LKS/FRM/011 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Formu
 ELK/LKS/TLM/030 Laboratuvar Ziyaretçi Kabul ve Gizlilik Talimatı

6.0 Şikâyetlerin Prosesi

6.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesisini de içeren bu prosedür www.elkima.com.tr adresinde yayınlanmıştır.

Hazırlayan: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi Kontrol Eden: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan : Onay Tarihi :08.02.2019 Koray Selçik Fabrika Müdürü
--	--

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ELKİMA TOPLAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Döküman No : LKSPRO006		
	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No
		15.04.2010	08.02.2019	2

6.2.Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir:

Hazırlayan: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan : Koray Selçik	Onay Tarihi : 08.02.2019
Kontrol Eden: Bahadır Temiz Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	 Fabrika Müdürü	

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



**ELKİMA
TOPLAM KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ**

Döküman No : LKSPRO006

Sayfa No: 7 / 7

**LABORATUVAR MÜŞTERİYE
HİZMET VE ŞİKAYETLERİN
ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**

İlk Yayın
Tarihi

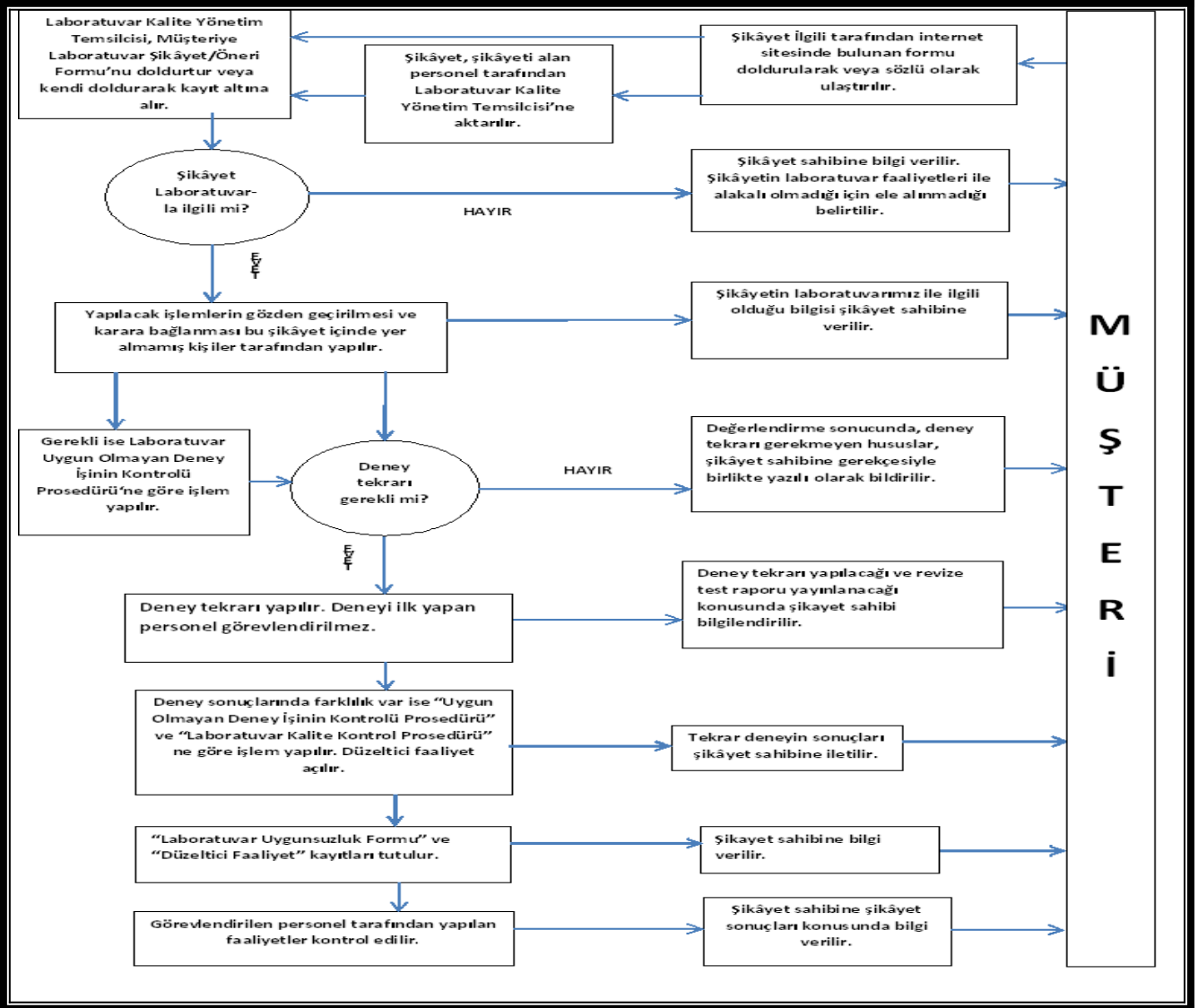
15.04.2010

Revizyon
Tarihi

08.02.2019

Revizyon
No

2



Hazırlayan: Bahadır Temiz

Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi

Kontrol Eden: Bahadır Temiz

Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan :

Koray Selçik

Fabrika Müdürü

Onay Tarihi :08.02.2019

ELEKTRONİK NÜSHASI BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.