

T.K.B. KOCAELİ İL KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No: KYS-PR-004
		Yayın Tarihi : 31.07.2006
		Rev. No: 00
		Rev. Tarihi : 06.11.2008
		Sayfa : 1/3

1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Kocaeli İl Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nde, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği ve iletişim metotlarını belirlemek ve KİKLAB'ta müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

2.0. KAPSAM

Kalite yönetim sistemimiz içerisindeki tüm fonksiyonları kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Kocaeli İl Kontrol Laboratuvar Müdürü: Bu prosedürle ilgili her türlü veriyi değerlendirme, özellikle müşteri memnuniyet ve/veya değerlendirmesini dikkate alır, müşteri veya müşteri temsilcilerinin laboratuvar performansını izleyebilmesi için izin verir, gelen önerileri alarak Kalite Yönetim Birimine iletir.

Kalite Yönetim Birimi: Müşteri şikayetlerini, memnuniyetlerini, değerlendirmelerini, önerilerini kayıt altına alır, değerlendirir, ilgili bölümlere yönlendirir, sonucu takip eder, sonuçtan müşteriye haberdar eder.

Laboratuvar / birim şefleri: Kalite Yönetim Birimi tarafından gönderilen öneri ve şikayet formu doğrultusunda gerekenleri yapmak üzere değerlendirme yapar, çözüm önerilerini yazarak Kalite Yönetim Birimi' ne bildirir.

Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Şefi: Gelen önerileri alarak Kalite Yönetim Birimi' ne iletmek, Müşteri ve/veya müşteri temsilcilerini bilgilendirmek

4.0. UYGULAMA

4.1. MÜŞTERİYE HİZMET

Müşterilerle iletişim Yönetim, Kalite Yönetim Birimi Başkanı ve Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Şefi tarafından sağlanır.

Her türlü müşteri istekleri Müşteri İstek Formu'na (KYS-FR-024) kayıt edilir. Gelen her türlü müşteri isteği ile ilgili bilgilerin (Teklifler, sözleşmeler hariç) bu forma kayıt edilmesi güncel olarak sağlanır.

Müşteri İstek Formu'na (KYS-FR-024) kaydedilen müşteri isteği konusunda alınan karar en fazla 15 (onbeş) iş günü içerisinde istekte bulunulan müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Şefliği her yıl en az bir kez olmak kaydıyla Kocaeli İl Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşterilerini tarayarak bir liste hazırlar. Bu müşterilere Müşteri Anket Formu (KYS-FR-023) gönderilerek 15 gün içinde cevaplanarak geri iadesi istenir. Formdaki bilgiler KYB tarafından yönetimin gözden geçirme toplantısında yönetime sunulur. Yönetim bu bilgileri değerlendirir gerekli faaliyetleri başlatır. Yönetim bu anket sonuçlarını mevcut kalite sistemini iyileştirme fırsatı olarak görür. Müşterilerden gelen talepler ve teklifler, yapılan işlerin ve analizlerin sürekli iyileştirilmesinde, yeni analiz metotlarının araştırılmasında ve analiz çeşitliliğimizin artırılmasında kullanılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birimi Zeynep DEĞİRMEN : Ruziye ÇAKIR :	KONTROL Kalite Yönetim Birimi Başkanı Ali Osman GÖDEK	ONAY Müdür Cuma DEMİRAL
--	--	--

T.K.B. KOCAELİ İL KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No: KYS-PR-004
		Yayın Tarihi : 31.07.2006
		Rev. No: 00
		Rev. Tarihi : 06.11.2008
		Sayfa : 2/3

KİKLAB müşteri ile yapmış olduğu sözleşme sonucu vermeyi taahhüt etmiş olduğu hizmette herhangi bir nedenle (haklı gerekçe koşuldur) bir gecikme söz konusu olduğunda, ilgili laboratuvar şefi gecikmenin haklı gerekçesini yazılı bir rapor halinde NKR'e iletir. NKR bu raporu müşteriye mutlaka iletir. Bu iletim gecikmenin tespit edildiği gün yapılır **ve Müşteri Görüşme Kayıt Formu (KYS-FR-072) ile kayıt altına alınır.** İkinci tarih için müşteriden mutlaka teyit alınır. Bu teyit müşteri ile yapılan sözleşme metnine eklenir.

Eğer müşteri analize tanıklık etmek isterse; ilgili laboratuvar şefinin belirlediği (iş yoğunluğunu dikkate alarak) zamanda ve müşterinin Sorumluluk Beyanı'nı imzalaması şartıyla analizi izleyebilir.

4.2. ŞİKAYETLER

KİKLAB'da müşterilerin şikayetlerini iletmeleri için giriş koridoruna şikayet kutusu konulmuştur. İsteyen müşterilerimiz isimlerini belirtmeden de şikayette bulunabilirler. Şikayet kutusu KYB tarafından haftada bir kez şikayet olup olmadığını belirlemek için Şikayet Kutusu Kontrol Formu (KYS-FR-068) kontrol edilir. Bunun dışında müşteri şikayetlerini NKR Şefine de iletilebilir. Bu durumda da müşteriye NKR şefi tarafından Müşteri Şikayetleri Formu (KYS-FR-020) doldurtulur ve durum KYB'e haber verilir. Şikayet kutusu giriş koridorundadır. Özel istek numunelerinde müşterinin analiz sonucuna itiraz etmesi durumunda önce yapılan hesaplamalar kontrol edilir. Hesaplamalarda herhangi bir hata yok ise analiz tekrarı yapılır. Resmi kanaldan gelen numunelerin şahidi ise Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından saklanır. Herhangi bir itiraz durumunda bu şahit numuneler Kontrol Şube Müdürlüğü tarafından Bakanlığın belirlediği referans laboratuvara gönderilir.

Hata var ise yeni rapor ile ilgili Müşteri Şikayetleri Formu, hata yok ise yalnızca ilgili Müşteri Şikayetleri Formu müşteriye iletilir. Kalite Yönetim Birimi tarafından şikayet kutusu en az haftada bir olmak suretiyle takip edilir. Ayrıca telefon ile yapılan görüşmeler de Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Personeli tarafından tutanakla kayıt altına alınır.

Gelen her türlü şikayet Müşteri şikayet/leri Formu'na (KYS-FR-020) kaydedilir.

Kayıt edilen şikayet iki işgünü içerisinde KYB tarafından gerektiğinde yönetimin ve ilgili laboratuvar biriminin temsilcisinin de katılımıyla şikayet politikasını çerçevesinde değerlendirilir.

Şikayet Politikası

Müşterilerimizden gelen her türlü şikayet KİKLAB tarafından değerlendirilip, sonuçlandırılıp müşteriye iletilir.

İlgili şikayet üzerine alınan karar, şikayetin geldiği gün esas alınarak 15 (onbeş) işgünü içerisinde ilgili müşteriye sonuç yazılı olarak iletilir.

Müşteri şikayeti sonucu KİKLAB tarafından gerekli görüldüğünde Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KYS-PR-007) kapsamında düzeltici faaliyetler başlatılır ve bu prosedür uyarınca sonuçlandırılır.

Düzeltici Faaliyetin sonucu, yönetime ve müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşteri şikayetleri ile ilgili her türlü kayıt Kalite Yönetim Birimi tarafından muhafaza edilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantısına veri olarak getirilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birimi	KONTROL Kalite Yönetim Birimi Başkanı	ONAY Müdür
Zeynep DEĞİRMEN : Ruziye ÇAKIR :	Ali Osman GÖDEK	Cuma DEMİRAL

T.K.B. KOCAELİ İL KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No: KYS-PR-004
		Yayın Tarihi : 31.07.2006
		Rev. No: 00
		Rev. Tarihi : 06.11.2008
		Sayfa : 3/3

Kalite Yönetim Birimi her yıl en az bir kez müşteri memnuniyetini Müşteri Anket Formu'nu (KYS-FR-023) müşterilere doldurarak ölçer. Sonucu Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına getirir.

5.0. TANIMLAR ve KISALTMALAR

KYB: Kalite Yönetim Birimi

NKR: Numune kabul ve Rapor Düzenleme Şefliği

Müşteri: Lâboratuvar hizmetlerinden yararlanmak isteyen her türlü özel, resmi kişi veya kurumlar.

6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet Politikası
- Müşteri istek formu (KYS-FR-024)
- Müşteri anket formu (KYS-FR-023)
- Müşteri şikayet/leri formu (KYS-FR-020)
- Şikayet Kutusu Kontrol Formu (KYS-FR-068)
- **Müşteri Görüşme Kayıt Formu (KYS-FR-072)**
- **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (KYS-PR-007)**

7.0. KAYITLAR

Bu prosedür esnasında oluşturulan kayıtlar, kayıtların kontrolü prosedürüne göre işleme alınır.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birimi Zeynep DEĞİRMEN : Ruziye ÇAKIR :	KONTROL Kalite Yönetim Birimi Başkanı Ali Osman GÖDEK	ONAY Müdür Cuma DEMİRAL
---	--	--