

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı'nda müşteriden gelen itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**İtiraz:** Analiz ögesini sağlayanın AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

**Anlaşmazlık:** AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı'nın uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

**Öneri:** Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

**Bildirim:** Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

**EYS:** Kalite Sistem Temsilcisi

## 3. SORUMLULUK VE YETKİ

Laboratuvar Yöneticisi

Kalite Sistem Temsilcisi

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Genel

### 4.2. Şikâyetlerin Alınması

**4.1.1.** Bir şikâyetin alınması üzerine AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

**4.1.2.** AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Sistem Temsilcisi	Genel Müdür

	<b>ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No: LB-PR-08
		İlk Yayın Tarihi: 04.03.2021
		Revizyon Tarihi/No: -
		Sayfa No: 2 / 5

bilgileri toplar.

**4.1.2.**Mümkün olan her durumda, AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

**4.1.4.** 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 Sorumlusu, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Laboratuvar Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

#### **4.2.1.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri**

Müşteri ile iletişim, test raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Sistem Temsilcisi'ne yönlendirilir. Kalite Sistem Temsilcisi müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu 'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Temsilcisi itiraz veya şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

#### **4.2.2.Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri**

**4.2.2.1.** AKIN LAB Laboratuvar Test Hizmeti Ltd. Şti. Kalite Kontrol Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Temsilcisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu 'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Temsilcisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu 'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

**4.2.2.2.** LY, Laboratuvar Sorumlusu ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

**4.2.2.3.**Kalite Sistem Temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

**4.2.2.4.**Test tekrarı yapılması gerektiğinde "Müşteriye Hizmet Prosedürü" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Yöneticisi (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Temsilcisi ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Test uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

**4.2.2.5.**Müşterinin, Laboratuvar Yöneticisi ve laboratuvar Sorumluları ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu 'na Kalite Sistem Temsilcisi

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Kalite Sistem Temsilcisi	Genel Müdür

	<b>ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No: LB-PR-08
		İlk Yayın Tarihi: 04.03.2021
		Revizyon Tarihi/No: -
		Sayfa No: 3 / 5

tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

**4.2.2.6.**Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü” ve “Kalite Kontrol Prosedürü” ne göre işlemler uygulanır.

**4.2.2.7.** 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.

### **4.2.3. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler**

**4.2.3.1.**Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Kalite Sistem Temsilcisi ve laboratuvar Yöneticisi tarafından ele alınır.

**4.2.3.2.**Kalite Sistem Temsilcisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır.

**4.3.3.**Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

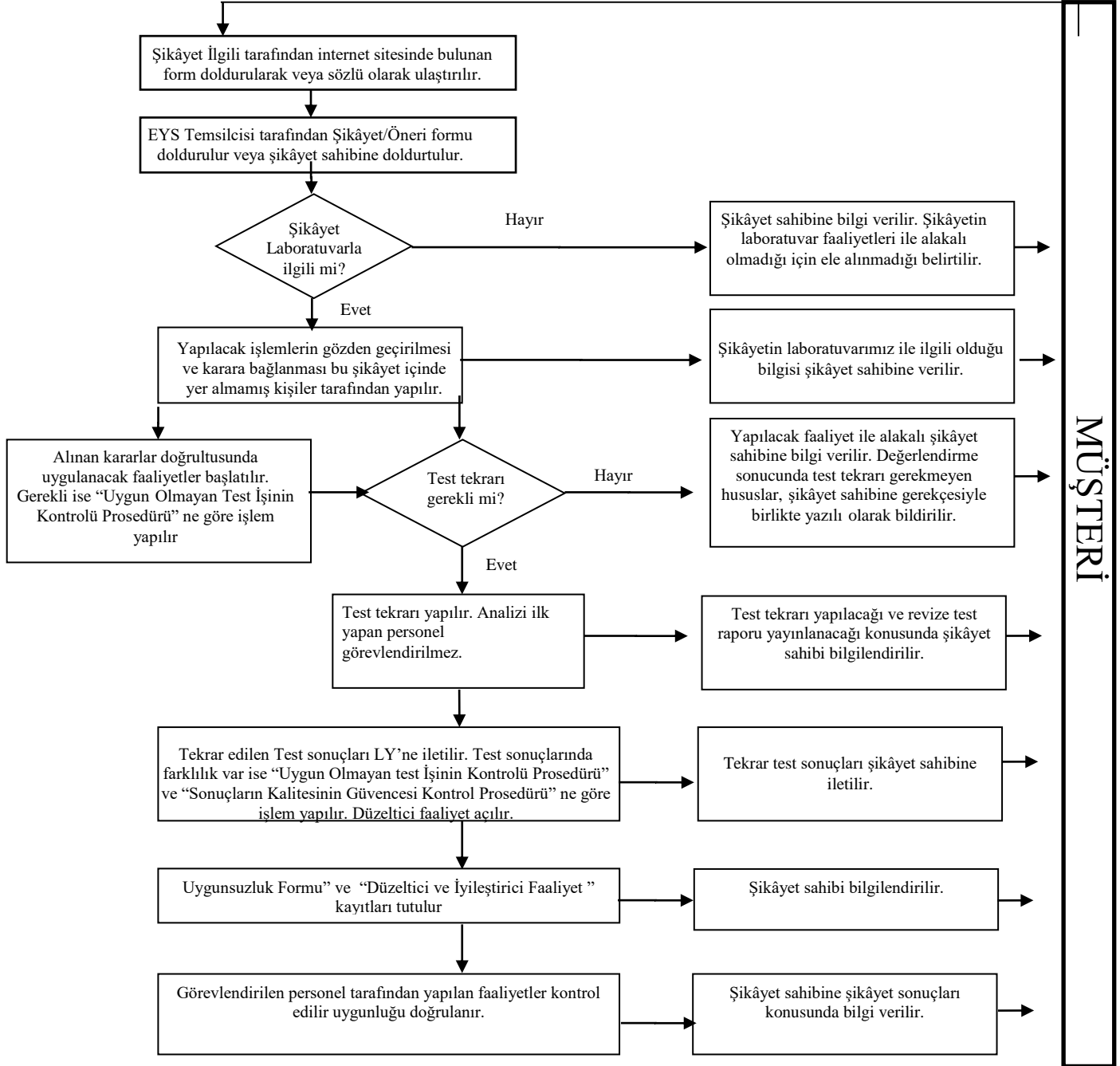
### **4.3.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi**

**4.3.1.** AKIN LAB Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Sistem Temsilcisi tarafından yapılır.

**4.3.2.**Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Sistem Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

**4.3.3.**Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Kalite Sistem Temsilcisi tarafından saklanır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Kalite Sistem Temsilcisi	Genel Müdür

**4.4. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi**


<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Sistem Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
---	---------------------------------

	<b>ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No:</b> LB-PR-08
		<b>İlk Yayın Tarihi:</b> 04.03.2021
		<b>Revizyon Tarihi/No:</b> -
		<b>Sayfa No:</b> 5 / 5

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür [www.akinkalite.com.tr](http://www.akinkalite.com.tr) adresinde yayınlanmıştır.

## 5. KAYITLAR

İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu (LB-FR-16)

İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu (LB-FR-17)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (LB-FR-11)

## 6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LB-PR-02)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (LB-PR-07)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (LB-PR-04)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (LB-PR-09)

Müşteriye Hizmet Prosedürü (LB-PR-10)

## 7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	04.03.2021	İlk Yayın

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Sistem Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
---	---------------------------------