



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman No:        | PR.21         |
| Yayın Tarihi:      | 06.05.2024    |
| Revizyon No/Tarih: | 01/30.07.2025 |
| Sayfa No:          | 1 / 6         |

### 1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, laboratuvarın sağladığı hizmetler kapsamında gelen müşteri isteklerinin tam ve eksiksiz karşılanması, isteklerin toplanması, ilgili personel veya yapılan hizmet hakkındaki olumsuz geri dönüşlerinin analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaların planlanmasını ve yürütülmesini, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak ve ölçerek, tüm bu hizmeti gizlilik prensipleri ile sürdürülmesini amaçlamaktadır.

### 2.0. KISALTMALAR VE TANIMLAR

#### 2.1. KISALTMALAR

**Laboratuvar:** Redox Analiz Laboratuvar Hizmetleri Limited Şirketi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

#### 2.2. TANIMLAR

**Müşteri Memnuniyeti Göstergesi:** Müşteri isteklerini baz alarak elde edilen veriler ışığında müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik belirlenen kriterlerdir.

**Gizlilik:** Müşteriye ait her türlü bilgilerin ve sonuçların gizli kalmasının sağlanmasıdır.

**Şikayet:** Analiz hizmetleri başta olmak üzere, laboratuvar ortamı ve çalışan personellerin yetersiz olmalarından kaynaklı memnuniyetsizlikler, bir yanıt beklendiği durumlarda, bir laboratuvara herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili memnuniyetsizliğin iletilmesi.

**Proses (süreç):** Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.

### 3.0. SORUMLULUKLAR

**Genel Müdür:** Müşterilerin gizliliğine dair her türlü önlemi almaktan ve sağlamaktan, memnuniyeti göstergelerini gözden geçirmekten, yeni hizmetler ile ilgili gelen önerileri incelemekten ve gerekli kararları almaktan,

**Laboratuvar Müdürü:** Gelen müşteri şikayetlerinin sebebini kalite yönetim sistem sorumlusu ile birlikte değerlendirmekten, şikayet sebebini çözümlenebilmesi için gerekli faaliyetleri planlamaktan, teknik çalışmaları veya personeli organize etmekten, laboratuvar birim sorumlusu ile birlikte gerekli çözümleri belirlemekten,

**KYS Sorumlusu:** Gelen tüm şikayetlerin kaydedilmesi, toplanmasını ve takip edilmesini, müşteriye bilgi verilmesini sağlamaktan, şikayet kaynağının tespit edilmesi ve önlenmesi için Laboratuvar Müdürü ve/veya laboratuvar sorumlusuna iletiminden,

Sorumludur.

| HAZIRLAYAN                   | KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN  |
|------------------------------|----------------------------|
| Derya ÇORAK<br>KYS Sorumlusu | Serdar KÖSE<br>Genel Müdür |

\*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman No:        | PR.21         |
| Yayın Tarihi:      | 06.05.2024    |
| Revizyon No/Tarih: | 01/30.07.2025 |
| Sayfa No:          | 2 / 6         |

### 4.0. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

Laboratuvarda şikayetler, müşteri ve diğer ilgililerden gelen şikayetler ve personelden gelen şikayetler olarak iki ayrı kapsamda değerlendirilir ve takip edilir.

### 4.1. MÜŞTERİLERDEN VE DİĞER İLGİLİLERDEN GELEN ŞİKAYETLER

Müşteriler ve diğer ilgili taraflar, laboratuvar faaliyetlerine ilişkin itiraz ve şikayetlerini [www.uqtest.com](http://www.uqtest.com) internet sitesi, e-posta, telefon veya yazılı başvuru yoluyla iletebilir. Şikayet sürecine ilişkin bilgiler, Müşteri Şikayet Formu ve gerekli görülen ilgili dokümanlar laboratuvarın internet sitesinde yayımlanarak müşterilerin ve diğer ilgili tarafların erişimine açık tutulur.

Şikayetin alınmasını takiben;

- Şikayet, KYS Sorumlusu tarafından "Müşteri Şikayet Formu(Ç.01.PR.21)" ile kayıt altına alınır.
- Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır.
- Şikayetin alındığına ve değerlendirme sürecinin başlatıldığına dair Şikayet sahibine mümkün olan en kısa sürede bilgilendirme yapılır.

Şikayetler, içeriğine göre Laboratuvar Müdürü, KYS Sorumlusu ve gerekli görülen ilgili birim sorumluları tarafından değerlendirilir. Şikayetin teknik inceleme gerektirmesi durumunda süreç Laboratuvar Müdürü koordinasyonunda yürütülür.

Şikayet sonucunda bir uygunsuzluk tespit edilmesi halinde "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)" uygulanır ve gerekli durumlarda düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet başlatılır.

Şikayet süreci tamamlandığında yapılan inceleme, değerlendirme sonuçları ve alınan kararlar Şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Şikayetler periyodik olarak analiz edilir ve sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilerek gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanır.

### 4.1.1. ŞİKAYETİN ELE ALINMASI VE GİDERİLMESİNE YÖNELİK FAALİYETİN PLANLANMASI

Laboratuvar, mümkün olan her durumda laboratuvar şikayetini kabul ettiğini ve ilerleme raporlarını ve sonucunu şikayetçiye bildirir. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir, onaylanır ve şikayetçiye geri bildirim yapılır.

Müşteri şikayetleri kayıtlara geçirildikten sonra, içeriğine göre aşağıdaki işlemler yapılır:

Şikayet müşteriye sunulmuş analiz raporu ile ilgili ise söz konusu rapor incelenir ve değerlendirilir. Laboratuvar personeli kaynaklı hata olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, "Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi (PR.20)"ne göre rapor yeniden düzenlenir.

| HAZIRLAYAN                   | KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN  |
|------------------------------|----------------------------|
| Derya ÇORAK<br>KYS Sorumlusu | Serdar KÖSE<br>Genel Müdür |

\*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman No:        | PR.21         |
| Yayın Tarihi:      | 06.05.2024    |
| Revizyon No/Tarih: | 01/30.07.2025 |
| Sayfa No:          | 3 / 6         |

Sekretarya hatası yok ise analiz/cihaz sorumlusu personel ile birlikte analiz için uygulanan yöntemi baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır:

- Analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde "Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (PR.05)"ne göre analiz yapılabilecek özellikte numune kalanı varsa veya ikincil numune alındıysa analiz tekrarlanır. Deney sonuçları ile ilgili olarak yapılan itirazlar "Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü (PR.03)" ve müşteri ile yapılan teklif/ sözleşme şartlarına uygun olarak değerlendirilir.

Şikayet konusu olan rapor/analizin incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, raporun/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır.

Analizlerin tekrarlanması ile farklı sonuçlar elde edilmesi halinde ikinci bir değerlendirme yapılarak sebepleri (numune özelliklerinin değişmesi, personel kaynaklı hata, cihaz kaynaklı hata vb.) araştırılır. Sonuçlar ile ilgili müşteri itirazının devam etmesi durumunda karşılıklı mutabakat yolu ile yeni numunede analizler yapılabilir. Yeni numunede analiz yapılması yeniden ücrete tabidir, ilk numunede laboratuvarından kaynaklı hatalı sonuç elde edilmesi durumunda yeniden ücretlendirme yapılmayabilir.

Anlaşmazlığın devamı halinde konu olan analiz metodunda akredite 3. taraf olarak kamu ya da referans laboratuvarında yapılan analiz sonucu kabul edilir.

Müşteri şikayetlerinin tekrarlanmaması için, diğer müşterilerin sonuçlarını şüpheye düşüren bir durum söz konusu olduğunda "Uygun Olmayan İş Prosedürü" ne göre geriye dönük sorgulama yapılarak ve etkilenmiş olabilecek diğer müşteriler de bilgilendirilerek saptanan hataların giderilmesine çalışılır.

Müşteri Şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 5 gündür. Şikayetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. Şikayet değerlendirmelerinin bittiğine dair şikayetçiye mail, dilekçe vb. yazılı ve resmi bildirimde bulunur. Zamanında cevabı verilmeyen Şikayetler kabul edilmiş sayılır.

#### 4.2. PERSONELDEN GELEN ŞİKAYETLER

Bu kapsamdaki şikayetler, dilekler kapsamında da düşünülebilir. Personel ya da ziyarete gelen ilgililer tarafından sözlü, yazılı, e-mail, telefon vb. iletişim araçlarıyla bildirilebilir.

Bunlar genel kapsamda yapılan rutin toplantılarda son madde olarak dilek ve şikayetler adı altında konuşularak değerlendirilirler.

#### 4.3. DEĞERLENDİRME

KYS sorumlusu, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesinde ya da olası toplantıların gündeminde konuşulmak üzere şikayetlerle ilgili departmanlarında görevli personelden aldığı verilerin analizini yapar

| HAZIRLAYAN                   | KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN  |
|------------------------------|----------------------------|
| Derya ÇORAK<br>KYS Sorumlusu | Serdar KÖSE<br>Genel Müdür |

\*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman No:        | PR.21         |
| Yayın Tarihi:      | 06.05.2024    |
| Revizyon No/Tarih: | 01/30.07.2025 |
| Sayfa No:          | 4 / 6         |

ve Laboratuvar Müdürü / Genel Müdür'e iletir. Toplantıda konu ile ilgili iyileştirme kararları alınabilir. Şikayetler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündem konularından birini teşkil eder.

#### 4.4. ŞİKAYET PROSESİ

Müşteri şikayeti değerlendirme sürecine ilişkin proses ve değerlendirme süreci şeması aşağıda verilmiştir.

Tablo 1. Müşteri Şikayeti Prosesi

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses Sahibi:                                                                                                                                                                                                                                           | KYS Sorumlusu                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prosesin Amacı:                                                                                                  | Redox Analiz Laboratuvar Hizmetleri Limited Şirketi’nde Şikayetlerin alınması ve çözüme kavuşturulması                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Proses Sorumluları:                                                                                                                                                                                                                                      | Laboratuvar Müdürü, KYS Sorumlusu                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Girdiler                                                                                                                                                                                                                                                 | Kaynaklar                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Çıktılar                                                                                                         | Gözden Geçirme Periyodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <div><div></div><div>Müşteri Şikayeti</div><div></div><div>Müşteri Memnuniyet Anketi</div></div>                                                                                                                                                         | <div><div></div><div>Personel</div><div></div><div>Metot</div><div></div><div>Analiz Süresi</div><div></div><div>Tarafsızlık</div><div></div><div>Gizlilik</div><div></div><div>Sonuçların Güvenilirliği</div><div></div><div>Müşteri ile iletişim</div><div></div><div>Ücretler</div></div>        | <div><div></div><div>Sonuçlandırılmış müşteri şikayeti</div><div></div><div>Müşteri memnuniyet oranı</div></div> | <div><div></div><div>Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kontrol Kriterleri                                                                                                                                                                                                                                       | İzlenecek Hususlar / Performans Kriterleri (*)                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  | İlgili Dokümanlar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <div><div></div><div>Şikayet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</div><div></div><div>Şikayetin İlgilisi Kim?</div><div></div><div>Şikayet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı?</div><div></div><div>Şikayet Süresini aştı mı?</div></div> | <div><div></div><div>Müşteri Şikayet sayısı</div><div></div><div>*Çözüme kavuşturulmuş Şikayet oranı</div><div></div><div>*Şikayetlere cevap verme süresi,</div><div></div><div>*Müşteri memnuniyet oranında ki artış.</div><div></div><div>*Tekrarlayan şikayetlerin azaltılması oranı</div></div> |                                                                                                                  | <div><div></div><div>Şikayet Prosedürü (PR.21)</div><div></div><div>Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (PR.05)</div><div></div><div>Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08)</div><div></div><div>Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)</div><div></div><div>Sürekli İyileştirme Prosedürü (PR.07)</div><div></div><div>Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü (PR.09)</div></div> |
| Etkilendiği Proses / Faaliyetler                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Etkilediği Proses / Faaliyetler                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <div><div></div><div>Tüm laboratuvar faaliyetleri</div></div>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <div><div></div><div>Tüm laboratuvar faaliyetleri</div></div>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

HAZIRLAYAN

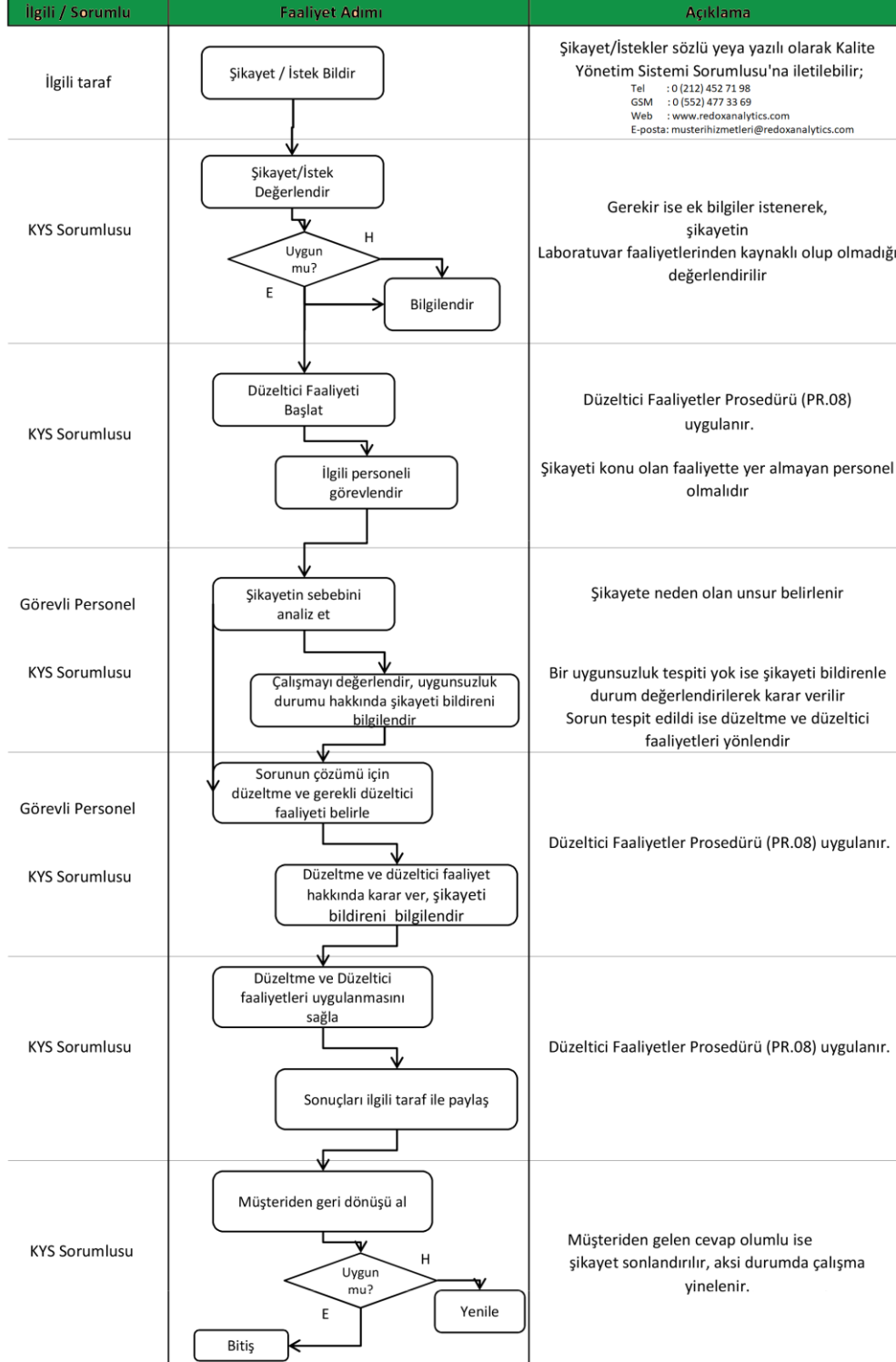
Derya ÇORAK  
KYS Sorumlusu

KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN

Serdar KÖSE  
Genel Müdür

\*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.

Şema 1. Müşteri Şikayeti Değerlendirmesi Süreç Şeması



HAZIRLAYAN

Derya ÇORAK  
KYS Sorumlusu

KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN

Serdar KÖSE  
Genel Müdür



## ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman No:        | PR.21         |
| Yayın Tarihi:      | 06.05.2024    |
| Revizyon No/Tarih: | 01/30.07.2025 |
| Sayfa No:          | 6 / 6         |

### 5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

|                   |                                       |
|-------------------|---------------------------------------|
| PR.06             | Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü |
| PR.20             | Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi   |
| PR.05             | Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü     |
| PR.03             | Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü   |
| <u>Ç.01.PR.21</u> | <u>Müşteri Şikayet Formu</u>          |

### 6.0. REVİZYON

| Revizyon Sayısı | Tarih      | Revizyon Yapılan Madde | Revizyon Nedeni                                                                                                                     | Revizyonu Yapan |
|-----------------|------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 01              | 30.07.2025 | 4.0                    | Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve müşterinin bilgilendirilmesi süreçleri revize edildi. Müşteri Şikayet Formu tanımlandı. | Derya ÇORAK     |
|                 |            | 4.1                    |                                                                                                                                     |                 |
|                 |            | 5.0                    | Atıf yapılan doküman eklendi.                                                                                                       |                 |
|                 |            |                        |                                                                                                                                     |                 |
|                 |            |                        |                                                                                                                                     |                 |

HAZIRLAYAN

Derya ÇORAK  
KYS Sorumlusu

KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN

Serdar KÖSE  
Genel Müdür

\*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.