



Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
TLYP22	01.01.2019	00	01	25.09.2021	1 / 4

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.TRANS-EL Trafo Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılması için müşteri ile işbirliği yapmak, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

TRANS-EL Trafo Laboratuvarı'nda kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, laboratuvarın müşterilerine sunduğu hizmetin açıklanması; müşteriden gelen taleplerin alınması, sözleşmenin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için uygulamaların tanımlanması amacıyla oluşturulmuştur.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1.Şikâyet: Tüm tarafların TRANS-EL TRAFÖ Laboratuvarı hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

2.2.İtiraz: Tüm tarafların TRANS-EL TRAFÖ Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

2.3.Müşteri Memnuniyeti: Yerine getirilen müşteri şartlarının, müşteri tarafından algılanma derecesi.

2.4.Müşteri: Test hizmetini alan kuruluş ya da kişi.

2.5.Sözleşme: Laboratuvarımızda verilen hizmetin kapsamının anlatıldığı yazılı anlaşma.

2.7.Test Numunesi: Laboratuvara test için gönderilen numune.

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Şirket Müdürü

3.2.Laboratuvar Müdürü

3.3.Kalite Yöneticisi

3.4.Test Sorumlusu

4.UYGULAMA

4.1.Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.1.Müşteri ile iletişim, test raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri Laboratuvar Müdürü'ne yönlendirilir. Laboratuvar Müdürü, Müşteriye Şikâyet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Alınan kayıt anında değerlendirilerek işleme sokulur ve en kısa sürede müşteriye geri bildirim yapılır. Laboratuvar Müdürü şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.1.2.Test Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.2.1.TRANS-EL TRAFÖ Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren Test Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Laboratuvar Müdürü müşteriye Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.1.2.2. Laboratuvar Müdürü tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Laboratuvar Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.1.2.3.Test tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, müşteri ile görüşme yapar. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

**LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ****MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN
ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
TLYP22	01.01.2019	00	01	25.09.2021	2 / 4

4.1.2.4.Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Test Sorumlusu ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Genel Müdür'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu üzerine Laboratuvar Müdürü tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda test tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.1.2.5.Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Laboratuvar Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü ve Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

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

4.1.3.1.Akreditasyon Kurumu vasıtası ile gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü ve Şirket Müdürü tarafından ele alınır.

4.1.3.2.Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/Öneri Formu ile işlem başlatılır.

4.1.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.1.4.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.1.4.1.TRANS-EL TRAFÖ Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde 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 Müdürü tarafından yapılır.

4.1.5.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre Laboratuvar Müdürü tarafından saklanır.

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

4.2.Müşteriye Hizmet

4.2.1.Müşteri veya temsilcisinin testler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.2.2.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Müdürü testleri yapacak test personeli ile görüşür. İlgili bölümdaki 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, Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü'ne 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 testlerini veya test sonuçlarını görmemesi için Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü uygulanır.

4.2.5.Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, testleriyle ilgili olarak test metodları, ölçme ve test cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir. Sonuçların farklı çıkması durumunda Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü ve Test Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

4.2.6.Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları laboratuvar personeli tarafından özellikle

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
TLYP22	01.01.2019	00	01	25.09.2021	3 / 4

korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere test sonuçları elektronik ortamda iletilmez.

4.2.7 a) Müşteriler, Müşteriye Hizmet ve Şikâyet çözümlenmesi Prosedürüne ait formlar olan Müşteri Memnuniyet Anketi ile Şikâyet Öneri Formu Laboratuvarın internet sayfasında ulaşılabilir. Müşteri sözlü veya yazılı olarak şikâyet ve önerilerini iletebilir. Şikâyet/Öneri sunmak isteyen müşteri, laboratuvar tarafından gönderilen Şikâyet-Öneri Formu formunu doldurarak laboratuvara iletir. Müşteri, Müşteri Şikâyet /Öneri Formuna laboratuvar internet sayfasından ulaşarak mail yolu ile paylaşabilir. Telefon ile sözlü olarak yapılan şikâyetler ise Kalite Yöneticisine yönlendirilir, şikâyet kalite yöneticisi tarafından Şikâyet-Öneri Formu formuna kaydedilir. Şikâyet-Öneri Takip Formu takip formu ile çözümlenmesi için takip edilir.

b) Müşteriden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi TLYP-08 Veri Analizi Prosedüründe belirtilen 4.3.1. maddesine göre değerlendirilir.

c) Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Veri Analizi Prosedürü'ne göre hazırlanan Müşteri Memnuniyeti Anket Formları Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye gönderilmesi sağlanır. Müşteri tarafından doldurulmuş anketler alındığı anda Kalite Yöneticisi tarafından Veri Analizi Prosedürü'ne göre gözden geçirilir ve değerlendirme yapılır.

4.2.8.Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak TRANS-EL TRAFÖ Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

4.2.9

a) Laboratuvarımızla ilgili şikâyet öneri formu ve Müşteri memnuniyet anketi iç müşteriye ve dış müşterilere deneyler bittikten sonra deney raporları müşteriye iletilirken Müşteri Memnuniyet Anketi ve Müşteri Şikâyet /Öneri formu iletilerek geri dönüş yapılması sağlanır. Buda Laboratuvarın Hizmet kalitesini ve iyileştirme yönünde önemli geri dönüşler gelmesi sağlanır.

b) Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet öneri formu mail yoluyla müşterilerimizin erişimine açılmıştır. İşletme içerisinde oluşan memnuniyetsizlikler ile öneri formları şikâyet öneri kutusunda veya Kalite Yöneticisinden talep edilir.

5. İç ve Dış İletişim

Ayrıca yönetim sisteminde değişiklikler planlandığında ve uygulandığında, yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamak için TLYP01-DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ kullanılmaktadır.

5.1.1. Laboratuvar yönetimi, yönetim sisteminin etkinliğini sağlayacak şekilde laboratuvar içerisinde uygun iletişim proseslerini oluşturmuştur. Personel arasındaki iletişim çeşitli amaçlı toplantılar, elektronik ortam, telefon ve faks cihazları, duyurular, eğitimler ile sağlanmaktadır. Bu prosesler aracılığı ile yönetim sisteminin etkinliği ile ilgili bilgilerin de iletilmesi gerçekleştirilmektedir.

5.1.2. Dış müşteri kamu kurum ve kuruluşlar ile ve bu kurumlarda çalışan yetkili ve/veya irtibat kişilerle iletişim mailler, telefon, cep telefonu, whatsapp gibi iletişim yöntemleri ile iletişim kurularak gerekli bilgi alışverişi ve bilgilendirmeler yapılır. Bu kurumlarla iletişim kuracak personeller Laboratuvar ve Kalite Yöneticisidir.

Laboratuvarımızda çalışan tüm personel; kalite politikası ve hedefleri, Laboratuvar Kalite El Kitabı ve ilgili olduğu prosedürler, talimatlar ve diğer destek dokümanların anlaşılması ve uygulanmasının sağlanabilmesi için yapılan toplantılarla bilgilendirilirler. Toplantılarda aktarılan bilgiler ve alınan kararlar Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır

5.KAYITLAR

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

**LABORATUVAR YÖNETİM SİSTEMİ****MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN
ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
TLYP22	01.01.2019	00	01	25.09.2021	4 / 4

6.1.Düzeltilici Faaliyet Formu (ELYP05FR01)

6.2.Şikâyet/Öneri Formu (ELYP22FR01)

6.3.Müşteri Memnuniyet Anketi (ELYP22FR03)

6.4.Numune Kayıt Formu (ELYP18FR02)

6.5.Test Formları

6.6.Test Talep Formu (ELYP18FR03)

7.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1.Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü (ELYP24)

7.2.Veri Analizi Prosedürü (ELYP08)

7.3.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (ELYP02)

7.4.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (ELYP03)

7.5.Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü (ELYP21)

7.6.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (ELYP05)

7.7.Numuneye Yönetimi Prosedürü (ELYP19)

7.8.Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (ELYP20)

7.9. Raporlama Prosedürü (ELYP20)

7.10.Geçerli Kılma Prosedürü (ELYP29)

8.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	18.01.2021	İlk yayın

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR