

ENCON LABORATUVARI MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Müşteri geri besleme, talep ve şikayetlerinin incelenmesi ve değerlendirilmesinde takip edilecek yöntem ve uygulamaları, yetki ve sorumlulukları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Bu prosedür ENCON Laboratuvarı' nın hizmet alanındaki faaliyetleri kapsar.

2.0. KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1. Kısaltmalar

YGGT : Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

KY : Kalite Yöneticisi

ENCON : ENCON Laboratuvarı A.Ş.

2.2. Tanımlar

Şikayet: Bir laboratuvara herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili memnuniyetsizliğin iletilmesi.

3.0. SORUMLULUKLAR

Kalite Yöneticisi

Laboratuvar Sorumlusu

Laboratuvar Müdürü

Tüm personel

4.0. UYGULAMALAR

4.1. Müşteri Şikayetleri ve Anket Prosedürü (ENC.P.05), talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir. Şikâyetler ve itirazların ele alınması prosedürü ayrıca www.enconlab.com.tr adresinde de yer almaktadır. Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (ENC.P.05.F.13)' da yine bu web adresinde bulunmaktadır.

4.2. Bir şikâyet alınması durumunda ENCON, bu şikâyetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır. ENCON, şikâyet ve itirazların ele alınmasının tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

4.3. ENCON şikâyet aldığı anda, şikâyetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bu doğrultuda bir şikâyet ve itiraz başvurusunun ENCON tarafından etkin bir biçimde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- ✓ Şikâyet ve itiraz nedenleri,
- ✓ Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,

4.4. Şikâyetler, KY tarafından ve gerekirse ilgili birim yöneticileri ile yapılacak bir toplantı ile incelenir muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Gerekliğinde uzman görüşüne başvurulabilir

ENCON LABORATUVARI MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ

ve ihtiyaç olması halinde şikayet/itiraz sahibinden de görüş alınabilir veya söz konusu laboratuvar personeli toplantıya çağrılabilir.

- 4.5.** ENCON' un laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayetlerde aşağıdaki kararlar verilir:
- ✓ Şikayetin reddi,
 - ✓ Şikayetin kabulü ve önlemlerin belirlenmesi. Bununla ilgili olarak ilgili analizlerin tekrarı (Gerekirse İlk analizden bağımsız başka bir laboratuvar personeli tarafından gerçekleştirilir.),
 - ✓ Raporda hata varsa raporun revize edilmesi,
 - ✓ Ve diğer çözümler belirlenir.
- 4.6.** Yazılı veya sözlü olarak gelen şikayetler, şikayeti alan ENCON personeli tarafından (doğrudan laboratuvar faaliyetlerinde görev almayan) KY' ne iletilir. KY tarafından, gelen şikayet "Şikayet/İtiraz Değerlendirme ve Takip Formu (ENC.P.05.F.14)" na kaydedilerek, etkin şekilde izlenmesi yapılır.
- 4.7.** Şikayet konusu, şikayet değerlendirilmesini yapan kişi, şikayete cevap veriliş tarihi ve ilgili düzeltici faaliyet, 'Şikayet/İtiraz Değerlendirme ve Takip Formu (ENC.P.05.F.14)' nda belirtilir. Şikayetlerde KY tarafından ilgili şikayet için 'Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (ENC.P.09)' ne göre işlem başlatılır.
- 4.8.** Şikayetin kabul edilmesi durumunda, KY tarafından şikayet sahibine şikayetin kabul edildiği yazılı veya sözlü olarak bildirilir, şikayetin değerlendirme aşamaları ve sonucu şikayetçiye yazılı olarak sunulur.
- 4.9.** Müşterilerin veya diğer tarafların laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayet sonuçları, şikayete konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Laboratuvar Sorumlusu/ Kalite Yöneticisi/Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır, KY tarafından şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir. Hatanın ENCON 'dan kaynaklanması durumunda hatanın muhtemel kaynakları ve alınan tedbirler hakkında şikayet sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.
- 4.10.** ENCON Laboratuvarı müşterilerinin memnuniyetini ölçmek amacıyla, ziyaret, faks veya e-mail yoluyla, müşterilere rapor tesliminde ve/veya öncesinde "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (ENC.P.05.F.13)" uygulanır. Gerekli görülürse çalışmalar devam ederken de anket gönderilebilir. Aynı zamanda müşteriler www.enconlab.com.tr adresinden de bu forma ulaşabilir. Anket uygulamaları hakkında çalışanlar bilgilendirilir ve geri beslemelerin sayısının artırılması yönündeki faaliyetler desteklenir.
- 4.11.** "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (ENC.P.05.F.13)" ENCON' a ulaştıktan sonra, KY tarafından değerlendirilir, değerlendirme sonucu forma kaydedilir ve değerlendirme sırasında "Katılmıyorum" olarak işaretlenen sorular müşteri şikayeti olarak değerlendirilir.
- 4.12.** Anketler daha sonra yıl sonunda istatistiki olarak değerlendirilir ve sonuçları YGGT' de görüşülür, iyileştirmeye yönelik gerekli kararlar alınır.

ENCON LABORATUVARI
MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ

4.13.KY tarafından anketler soru bazında Tablo 1’ de belirtilen puanlara göre değerlendirilir. Her soru için anketlerden alınan sonuçlar cevaplanan anket sayısına bölünerek ortalaması alınır. Elde edilen ortalama değer %75’ in altında ise YGGT’ de gerekli iyileştirme kararları alınır.

Tablo 1

CEVAP SEÇENEKLERİ	PUAN
Katılıyorum	100
Kısmen Katılıyorum	80
Kısmen Katılmıyorum	50
Katılmıyorum	0

Laboratuvarda müşteri memnuniyeti faaliyetleri kapsamında, yapılan deney - ölçümlere tanıklık etmesi amacı ile talep eden müşterilere diğer müşterilerin gizlilik hakları saklı tutulması koşuluyla “Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu (ENC.P.04.F.123)” imzalatılarak kendi ölçüm ve deneylerinde bulunmalarına izin verilir. Bu tür katılımlar mutlaka ilgili laboratuvar personelinin eşliğinde gerçekleştirilir.