

UNIQUE

Unique Quality Services Your Trust, Our Guarantee

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

	ADI SOYADI	GÖREVİ	İMZA
HAZIRLAYAN	Emre KARATEKİN	KYS Sorumlusu	
KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN	Oğuzhan EKER	Genel Müdür	

Doküman No	PR.21
Yayın Tarihi	27.09.2023
Revizyon Tarihi/No	30.01.2026/02
Sayfa No	2 / 4

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin alınması, kaydedilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve kayıt altına alınmasına ilişkin yöntemleri belirlemektir.

2.0. KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1. KISALTMALAR

Laboratuvar: UNIQUE Analiz Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Limited Şirketi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

2.2. TANIMLAR

Şikayet: Laboratuvar faaliyetleri, sonuçları veya personeli ile ilgili olarak herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından iletilen memnuniyetsizlik bildirimidir.

Gizlilik: Müşteriye ait tüm bilgi ve sonuçların üçüncü kişilerle paylaşılmasıdır.

3.0. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Müşterilere ait bilgi ve sonuçların gizliliğinin sağlanmasına yönelik gerekli önlemleri almak, şikayetlere ilişkin genel değerlendirmeleri yapmak, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında şikayet verilerini incelemek ve gerekli iyileştirme kararlarını almakla,

Laboratuvar Müdürü: Müşteri şikayetlerinin teknik değerlendirmesini KYS Sorumlusu ile birlikte yapmak, şikayetin kök nedenini belirlemek, gerekli düzeltici/düzeltilme faaliyetlerini planlamak, teknik personeli organize etmek ve çözüm sürecini yönetmekle,

KYS Sorumlusu: Tüm şikayetlerin kayıt altına alınmasını, izlenmesini ve sonuçlandırılmasını koordine etmek, müşteriye süreç hakkında bilgilendirme yapılmasını sağlamak ve gerekli durumlarda şikayeti Laboratuvar Müdürüne ve/veya ilgili birim sorumlusuna iletmekle,

Sorumludur.

4.0. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

Laboratuvarda şikayetler;

- Müşteri ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetler
- Personelden gelen şikayet ve geri bildirimler

olmak üzere 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 internet sitesi, e-posta, telefon veya yazılı başvuru yoluyla iletebilir.

Şikayetin alınmasını takiben;

- Şikayet, KYS Sorumlusu tarafından "Şikayet Formu (F.01.PR.21)" ile kayıt altına alınır.
- Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır.

Doküman No	PR.21
Yayın Tarihi	27.09.2023
Revizyon Tarihi/No	30.01.2026/02
Sayfa No	3 / 4

- Şikayetin alındığına ve değerlendirme sürecinin başlatıldığına dair şikayet sahibine mümkün olan en kısa sürede (aynı gün içerisinde) 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 düzeltici/düzeltilme faaliyeti başlatılır.

Şikayet süreci tamamlandığında, yapılan inceleme ve alınan kararlar yazılı olarak şikayet sahibine bildirilir. Süreç tamamlandıktan sonra Şikayet Formu (F.01.PR.21) KYS Sorumlusu tarafından kapatılır ve kayıt altına alınarak arşivlenir.

Şikayetler periyodik olarak analiz edilir ve sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilerek gerekli iyileştirme kararları alınır.

4.1.1. Şikayetin Ele Alınması ve Giderilmesine Yönelik Faaliyetin Planlanması

Laboratuvar, mümkün olan her durumda şikayetin alındığını şikayetçiye bildirir ve inceleme süreci hakkında bilgilendirme yapar. Sürecin ilerleyişi ve sonucu şikayet sahibine yazılı olarak iletilir. Şikayete ilişkin değerlendirme ve sonuç bildirimini, mümkün olduğu durumlarda şikayete konu olan laboratuvar faaliyetinde yer almamış, tarafsız kişi veya kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikayet kaydedildikten sonra içeriğine göre ilgili rapor, ham veriler ve kayıtlar incelenir. Şikayet müşteriye sunulmuş analiz raporuna ilişkin ise, rapor ve ekleri değerlendirilir, ham veriler ve hesaplamalar kontrol edilir, raporlama süreci gözden geçirilir. Raporlama veya hesaplama kaynaklı bir hata tespit edilmesi halinde “Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü (PR.20)” uygulanarak gerekli düzeltme yapılır ve müşteri revize edilmiş rapor ile bilgilendirilir.

Sekretarya veya raporlama kaynaklı bir hata tespit edilmemesi durumunda analiz süreci teknik olarak incelenir. Bu kapsamda analiz hesaplamaları tekrar kontrol edilir, kullanılan cihazların kalibrasyon ve performans kayıtları gözden geçirilir, kullanılan çözeltiler ve reaktifler değerlendirilir, analizi gerçekleştiren personelin uygulamaları ve ilgili tüm kayıtlar incelenir. Gerekli görüldüğünde ve numunenin uygun olması halinde, “Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (PR.05)” hükümleri doğrultusunda analiz tekrarlanabilir. Deney sonuçlarına ilişkin itirazlar ayrıca “Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü (PR.03)” ve müşteri ile yapılan sözleşme hükümleri doğrultusunda değerlendirilir.

İnceleme sonucunda herhangi bir değişiklik tespit edilmemesi halinde, analiz yönteminin geçerliliği ve sonuçların doğruluğu hakkında açıklayıcı bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Analiz tekrarında farklı sonuç elde edilmesi durumunda kök neden analizi yapılır; numune özellikleri, personel uygulamaları, cihaz performansı veya diğer olası sebepler araştırılır. Laboratuvardan kaynaklı hata tespit edilmesi halinde gerekli düzeltici faaliyet başlatılır ve müşteriye yeniden ücretlendirme yapılmaz. Müşteri itirazının devam etmesi halinde karşılıklı mutabakat ile yeni numune üzerinde analiz yapılabilir ve ücretlendirme sözleşme hükümlerine göre belirlenir. Anlaşmazlığın sürmesi durumunda ilgili analiz metodunda akredite üçüncü taraf (kamu veya referans laboratuvar) sonucu esas alınabilir.

Şikayet sonucunda diğer müşterilerin sonuçlarını etkileyebilecek bir durum tespit edilmesi halinde “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)” kapsamında geriye dönük değerlendirme yapılır ve gerekli görülen müşteriler bilgilendirilir.

Doküman No	PR.21
Yayın Tarihi	27.09.2023
Revizyon Tarihi/No	30.01.2026/02
Sayfa No	4 / 4

Şikayetler en geç 5 iş günü içerisinde sonuçlandırılır. İncelemenin kapsamlı olması durumunda süre uzatılabilir ve şikayetçi yazılı olarak bilgilendirilir. Değerlendirme tamamlandığında alınan karar ve yapılan işlemler şikayet sahibine yazılı ve resmi olarak bildirilir.

4.2. DİĞER İLGİLİLER VE PERSONELDEN GELEN ŞİKAYETLER

Bu kapsamdaki şikayetler; laboratuvar personeli veya laboratuvarı ziyaret eden diğer ilgili taraflar tarafından sözlü, yazılı, e-posta, telefon veya benzeri iletişim araçları ile iletilebilir. Bu bildirimler dilek ve önerileri de kapsayacak şekilde değerlendirilir.

Personel ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetler, içeriğine göre KYS Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır ve gerekli görülen durumlarda değerlendirme süreci başlatılır. Şikayetin laboratuvar faaliyetlerini, tarafsızlığı, güvenilirliği veya kalite yönetim sistemini etkileyebilecek nitelikte olması halinde, konu Laboratuvar Müdürü ile birlikte incelenir ve gerekli düzeltici/düzeltilme faaliyetleri planlanır.

Daha genel nitelikteki dilek ve öneriler rutin toplantılarda "Dilek ve Şikayetler" gündem maddesi altında değerlendirilir ve alınan kararlar toplantı tutanaklarına kaydedilir.

Gerekli görülen durumlarda bu bildirimler "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)" kapsamında ele alınır.

5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

PR.03	Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü
PR.05	Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü
PR.06	Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
PR.20	Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi
<u>F.01.PR.21</u>	<u>Şikayet Formu</u>
<u>PR.10</u>	<u>Kayıt, Kontrol ve Arşiv Prosedürü</u>

6.0. KAYITLAR

Bu prosedür kapsamında oluşturulan tüm kayıtların saklanması, muhafazası, arşivlenmesi, erişimi ve imhasına ilişkin esaslar "Kayıt, Kontrol ve Arşiv Prosedürü (PR.10)"ne göre yürütülür.

7.0. REVİZYON

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan
01	06.01.2025	Tümü	Prosedür gözden geçirilerek gerekli güncellemeler yapıldı.	Emre KARATEKİN
04	30.01.2026	Tümü	Doküman gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapıldı. Şikayet formu tanımlandı.	Emre KARATEKİN