

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Akademi Analiz Laboratuvarında müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULAR

2.1. Genel Müdür

2.2. Laboratuvar Müdürü

2.3. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

2.4. Laboratuvar Müdür Yardımcısı

3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

3.1.KYBS: Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3.2. Akademi Analiz Laboratuvarı: Akademi Analiz, Laboratuvar ve Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.

3.3.Şikâyet: Tüm tarafların Akademi Analiz Laboratuvarın hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

3.4.İtiraz: Tüm tarafların Akademi Analiz Laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.

3.5.YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA

Akademi Analiz Laboratuvarı'na ulaşan şikâyetlerde uygulanacak yöntemlerde öncelikle şikâyetler alınır ve yazılı olarak kayda alınması gerektiği için şikâyet konusuna bakılmaksızın ilgili müşteri ve/veya kurum veya kişilerden Şikâyet/Öneri Formu (FR.030)'nu doldurmaları talep edilir. Daha sonra şikâyetlerin değerlendirilmesi, karar verilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarından oluşur. Gelen Şikâyet/Öneri Formları (FR.030)'nın hepsi Laboratuvar Müdürü ve/veya Laboratuvar Müdür Yardımcısı ve Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından eş zamanlı olarak incelenir. İncelenen

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.11
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Genel Müdür	Sayfa No	1/5
		İlk Yayın Tarihi	19.12.2011
		Revizyon Tarih/No	10.03.2022/ 06

FR.001/05.05.2015-01

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ
KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

formlardaki şikâyet konusuna göre ilgili birimlere aktarılır. Objektifliği ve tarafsız değerlendirilmesini sağlamak amacıyla; şikâyetin çözüm sürecinde, sonuçlanan şikâyet konusu faaliyette yer almayan birim tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylandıktan sonra şikâyetçiye iletilir. Gelen şikâyet konularına aşağıdaki maddelerdeki işlemler uygulanmaktadır.

4.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.030)'nu doldurup yazılı olarak iletilmesi talep edilir. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara ve sonuca bağlanmasını sağlar.

4.2.Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1. Akademi Analiz Laboratuvarında deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.030)'nu doldurulması talep edilir ve kayıt altına alır.

4.2.2.KYBS ve Laboratuvar Müdürü ve/veya Laboratuvar Müdür Yardımcısı tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.3.Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürünün, KYBS ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.4.Müşterinin, Laboratuvar Birim Sorumlusu ve Deney Personeli ile birlikte Laboratuvar Müdürünün de gözetiminde yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KYBS ve Genel Müdür 'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (FR.030) üzerine KYBS tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.11
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Genel Müdür	Sayfa No	2/5
		İlk Yayın Tarihi	19.12.2011
		Revizyon Tarih/No	10.03.2022/ 06

FR.001/05.05.2015-01

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ
KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Genel makamların önereceği bir Laboratuvarıda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5.Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16) 'ne göre işlemler uygulanır.

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

4.3.1.Akreditasyon Kurumundan, Bakanlıklardan ve diğer ilgili taraflardan gelen şikâyetler KYBS, Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdür tarafından ele alınır.

4.3.2.KYBS tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.030) ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1. Akademi Analiz Laboratuvarına gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde Gerekirse Düzeltilici Faaliyet Formu (FR.028) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi objektifliği sağlamak amacıyla faaliyette yer almayan birim tarafından yapılır, değerlendirilir ve gözden geçirilir.

4.4.2.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)'ne göre KYBS tarafından saklanır.

4.4.3.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYBS tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04) çerçevesinde değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.11
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Genel Müdür	Sayfa No	3/5
		İlk Yayın Tarihi	19.12.2011
		Revizyon Tarih/No	10.03.2022/ 06

FR.001/05.05.2015-01

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ
KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

4.5. Müşteri Memnuniyet Anketlerindeki Şikayetlerin Değerlendirilmesi

4.5.1. Akademi Analiz Laboratuvarı'nın numune alma ve analiz hizmet sonuçları ile ilgili olarak Müşteriler'den geri bildirimlerin alınması amacıyla her yıl Müşteri Memnuniyet Anketi (FR.032) formu müşterilere ulaştırılarak objektif olarak değerlendirilmektedir.

4.5.2. Müşteri Memnuniyet Anket formlarındaki özellikle müşterilerle güvenilir ve sağlıklı bir iletişim kurulması amacıyla; www.akademianaliz.com.tr internet adresinde tüm müşterilerin erişimine açık bir şekilde "Online Hizmetler, İletişim, Deney Talep Formu (FR.034)" sekmeleri ile müşterilere kolaylıklar sağlanmaktadır. Ayrıca güncel olarak ilgili bakanlıklar tarafında yayımlanan Asgari Fiyat Listeleri de internet adresinden duyurularda ilan edilmektedir. Ek olarak İletişim bölümünde bulunan Müşteri Hizmetleri Hattı telefon numarası ile direkt olarak bağlanabilmekte ve gelen bildirimlerin çözülmesi ve değerlendirilmesine olanak sağlanmaktadır.

4.5.3. Tüm Müşterilerin Gizlilik Politikası içinde Analiz Raporları'na hızlı bir şekilde erişimlerini sağlamak amacıyla bilgilendirilen gizli bir şifre ile <https://www.mylabyazilim.com/akademi/login.php> NYS MYLAB yazılım sisteminden ulaşabilmektedirler.

4.5.4. Muğla ili Bodrum ve yakın ilçeleri turizm açısından mevsimsel ticari önem taşımaktadır. Böylece, artan müşteri potansiyeli ve sayısı ile ilgili olarak tüm şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi amacıyla sezonda özellikle yaz döneminde yetkili ve kalifiye personel sayısı artırılarak müşteri memnuniyet oranını artırmayı hedef alarak iş organizasyonu ve programı uygun şekilde planlanmakta ve değerlendirilmektedir.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Düzeltilici Faaliyet Formu (FR.028)

5.2. Şikâyet/Öneri Formu (FR.030)

5.3. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)

5.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)

5.5. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)

5.6. Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

5.7. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.11
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Genel Müdür	Sayfa No	4/5
		İlk Yayın Tarihi	19.12.2011
		Revizyon Tarih/No	10.03.2022/ 06

FR.001/05.05.2015-01

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ
KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

5.8. Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16)

5.9. Müşteri Memnuniyet Anketi (FR.032)

5.10. Deney Talep Formu (FR.034)

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	19.12.2011	İlk Yayın
01	18.04.2012	Teknik Müdür "Laboratuvar Müdürü" olarak değiştirilmiştir.
02	01.10.2012	4.2.2. güncellendi. Madde 4.3 te bakanlıklar eklendi, güncellendi.
03	05.05.2015	2. ve 4.1.1. de yer alan idari asistan KYBS olarak değiştirildi, doküman sorumlusu kaldırıldı ve İdari Müdür tanımı Genel Müdür olarak güncellendi.
04	12.12.2017	4.4.2, 4.4.3 maddeleri revize edildi ve Madde 4.5 ile 5.9 ve 5.10 maddeleri eklenerek güncellendi.
05	25.02.2019	Madde 4, 4.1.1, 4.2.1 ve 4.4.1 revize edilerek güncellendi.
06	10.03.2022	Madde 4, 4.2.2, 4.4.1, 4.5.3, 5.1 revize edilerek güncellendi. Madde 2.4 eklendi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.11
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Genel Müdür	Sayfa No	5/5
		İlk Yayın Tarihi	19.12.2011
		Revizyon Tarih/No	10.03.2022/ 06

FR.001/05.05.2015-01

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ
KONTROLSÜZ KOPYADIR.**