

	Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı			
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No ÇUAL.P.05	İlk Yayın Tarihi 15.09.2016	Revizyon Tarihi / No 04.09.2019 / 02	Sayfa No 1/5

1.AMAÇ ve KAPSAM

Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.SORUMLULUK

2.1. Laboratuvar Müdürü

2.2. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3.TANIMLAR ve KISALTMALAR

3.1. Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun ÇUAL Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

3.2. İtiraz: Analiz ögesini sağlayanın ÇUAL Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

3.3. KYBS: Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3.4. LM: Laboratuvar Müdürü

3.5. YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA

4.1 Genel

Bir şikâyetin alınması üzerine ÇUAL Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

ÇUAL Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

Mümkün olan her durumda, ÇUAL Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Yrd	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Laboratuvar Müdürü

	Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı			
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No ÇUAL.P.05	İlk Yayın Tarihi 15.09.2016	Revizyon Tarihi / No 04.09.2019 / 02	Sayfa No 2/5

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla Şikâyet Komisyonu oluşturulmaktadır. Şikâyetler Şikâyet Komisyonu Listesi'nde belirtilen konularda yetkilendirilmiş kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.1.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri LM' ne yönlendirilir. LM müşteriye “İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu” nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. LM şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.Analiz Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1.ÇUAL Laboratuvarı analiz sonuçlarını gösteren Analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYBSY “İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu” nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KYBSY, “İtiraz /Şikâyet/Öneri Formu ” na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.2. KYBS tarafından Şikâyet Komisyonu Listesinde belirlenen kişilerle şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.3.3.Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda “Uygun Olmayan Analiz İşleminin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem yapılır.

4.3.4.Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.3.5. Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, ilgili Laboratuvar Birim Sorumlusu (İhtiyaç duyulması halinde KYBS ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir.

4.3.6.Müşterinin/ilgili tarafın, analist ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu'na KYBSY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda

Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Yrd	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Laboratuvar Müdürü

	Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı			
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No ÇUAL.P.05	İlk Yayın Tarihi 15.09.2016	Revizyon Tarihi / No 04.09.2019 / 02	Sayfa No 3/5

müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarında (Tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafca karşılanır.

4.3.7.Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Analiz İşleminin Kontrolü Prosedürü ve Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

4.3.8.Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.3.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.1.Bu şekilde gelen şikâyetler Laboratuvar Yönetimi, KYBS ve LM tarafından ele alınır.

4.3.2.LM tarafından “İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu” ile işlem başlatılır. Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınır.

4.3.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYBSY tarafından yapılır.

4.4.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYBS tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.4.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre KYBS tarafından saklanır.

4.6. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

4.6.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür <http://gida.cu.edu.tr/tr/detay.aspx?pageId=1645> laboratuvar adresinde yayınlanmıştır.

4.6.2.Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Yrd	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Laboratuvar Müdürü



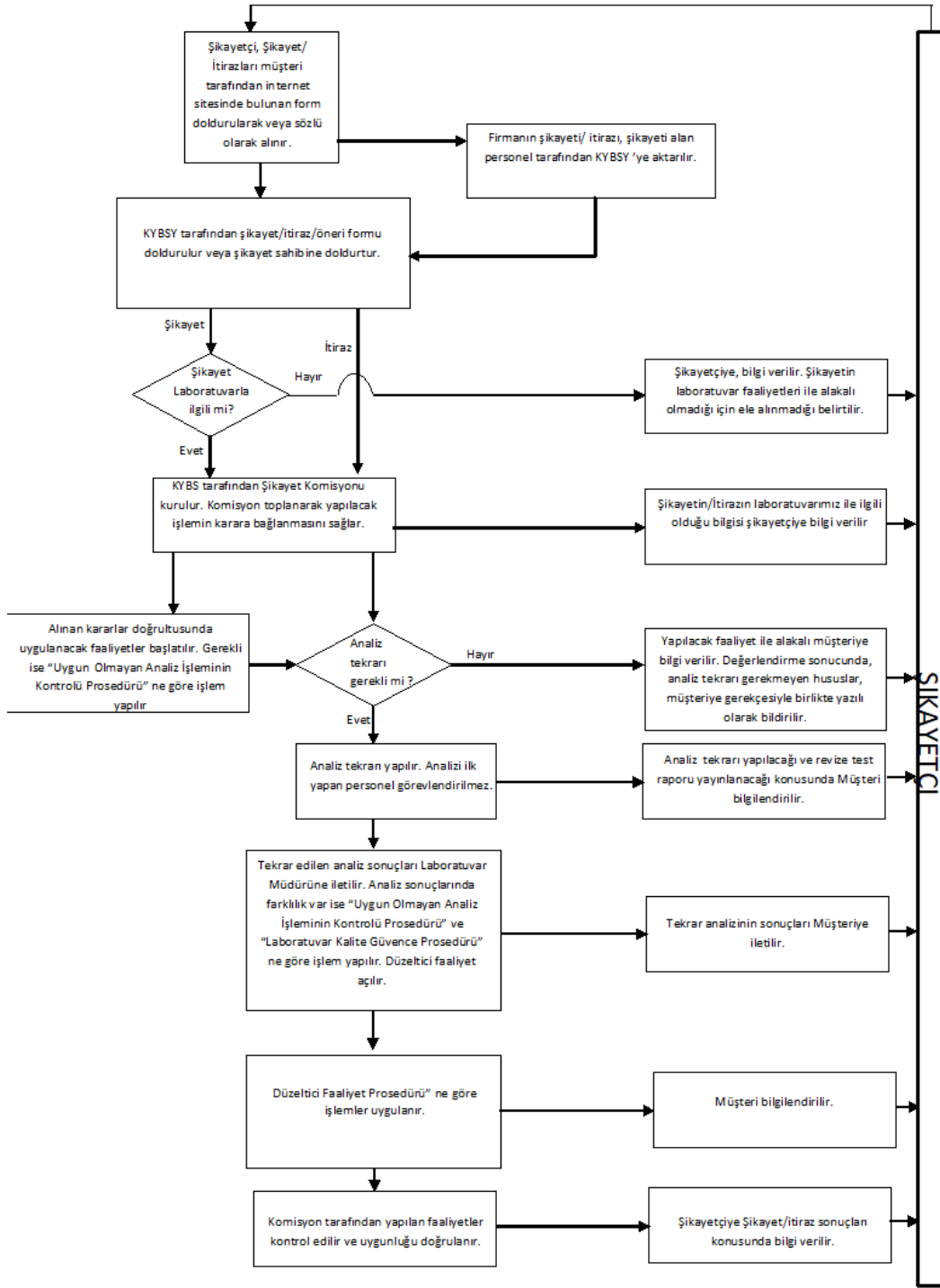
MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
ÇUAL.P.05

İlk Yayın Tarihi
15.09.2016

Revizyon Tarihi / No
04.09.2019 / 02

Sayfa No
4/5



Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Yrd	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Laboratuvar Müdürü

	Çukurova Üniversitesi Alkollü İçecekler Analiz Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı		
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		
	Doküman No ÇUAL.P.05	İlk Yayın Tarihi 15.09.2016	Revizyon Tarihi / No 04.09.2019 / 02

5.KAYITLAR

- 5.1. İtiraz/Şikâyet / Öneri Formu (CUAL.P.05.F.01)
- 5.2. İtiraz/Şikâyet /Öneri Takip Formu (CUAL.P.05.F.02)
- 5.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (CUAL.P.08.F.01)

6.REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (CUAL.P.10)
- 6.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (CUAL.P.12)
- 6.3. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (CUAL.P.08)
- 6.4. Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (CUAL.P.06)
- 6.5. Müşteriye Hizmet Prosedürü (CUAL.P.04)
- 6.6. Şikayetler Şikayet Komisyonu Listesi (CUAL.P.05.L.01)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	15.09.2016	İlk Yayın
01	30.06.2017	Doküman numaralandırma sistemi ve içerikte köklü değişiklik yapıldı
02	04.09.2019	TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına göre revize edilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Yrd	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Laboratuvar Müdürü