

**1. AMAÇ ve KAPSAM**

Bu prosedür, GDA müşterilerinden gelen şikayet **ve itirazların** değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.

**2. SORUMLULAR**

**Satış ve Pazarlama Sorumlusu:** Müşteri şikayet **ve itirazlarını** alıp laboratuvar/muayene müdürüne bildirmekten, "İstek/Şikayet Bildirim Formu"nu doldurmaktan sorumludur.

**Kalite Güvence Sorumlusu (KGS):** "İstek/Şikayet Bildirim Formu" kayıtlarının saklanması ve takibinden sorumludur.

**Laboratuvar/Muayene Müdürü:** Müşteriden gelen şikâyet **ve itirazları** inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikâyet **ve itirazların** sonucunu takip etmekten sorumludur.

**3. TANIMLAR**

**Şikâyet:** *Herhangi bir kişi veya kuruluşun, GDA'ya kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak itirazından sonra yaptığı memnuniyetsizlik ifadesidir.*

**İtiraz:** *Herhangi bir kişi veya kuruluşun, GDA'ya kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebidir.*

**Bildirim:** *Yazılı veya sözlü olarak yapılan açıklama, beyan*

**4. YÖNTEM VE UYGULAMALAR**

GDA müşterilerine sunulan hizmetlerle ilgili gelen sözlü ya da yazılı şikayetler için **Satış ve Pazarlama Sorumlusu ve/veya Laboratuvar/Muayene Müdürü** tarafından "İstek/Şikayet Bildirim Formu" doldurulur. "İstek/Şikayet Bildirim Formu" şikayet tarihine göre sıra numarası verilerek ".....Takip Listesi" ile takip edilir.

Müşteri şikayetlerini Satış ve Pazarlama Sorumlusu ve/veya Laboratuvar/Muayene Müdürü alır, 'İstek/Şikayet Bildirim Formu'nu doldurur. Laboratuvar/Muayene Müdürü ilgili şikâyet konusunda sorumlu personel **ve Kalite Güvence Sorumlusu** ile toplantı yapıp, konu değerlendirilir. Müşteriden gelen bildirim şikâyet olduğu saptandığında; müşteri şikâyetinin ortadan kaldırılması için uygun problem çözme teknikleri (beyin fırtınası, balık kılıcı diyagramı, Sebep-Sonuç Analizi, Çetele, Tablo oluşturma v.b.) kullanılarak şikâyetin nedeni tespit edilir. Müşteri şikayetleri sonunda uygunsuzluk ya da hatanın GDA'dan kaynaklandığı tespit edildiği durumlarda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlem yapılır ve "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne göre düzeltilici faaliyetler başlatılarak ilgili şikayetlerin ortadan kaldırılması sağlanır.

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa
Serap YILMAZ ÇAKIR Kalite Güvence Sorumlusu	Derya ARIKAYA Genel Müdür	1/3

Eğer müşteri GDA'nın yapmış olduğu hizmetler sonucunda maddi ve manevi olarak zarar görmüş ise ve sorun GDA'dan kaynaklanıyor ise GDA'nın yapmış olduğu 3. Taraf Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanır.

Muayene hizmetlerinde müşterinin itiraz etmesi durumunda, itirazı **Satış ve Pazarlama Sorumlusu ve/veya Muayene Müdürü alır, "İstek/Şikayet Bildirim Formu"nu doldurur.** Muayene Müdürü ilgili şikâyeti muayene sorumlusuna iletir, bu arada şikâyeti alan, Muayene Müdürü, Kalite Güvence Sorumlusu ve muayene sorumlusuyla toplantı yapıp konu değerlendirilir. Muayene **Müdürü** konu ile ilgili kayıtlarını kontrol eder. Problem GDA' dan kaynaklandığı takdirde **"Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlem yapılır ve "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır,** bu hatadan etkilenmiş olan başka müşteriler de varsa hepsi durumdan bilgilendirilir.

**Şikayet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikayet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Örneğin Muayene Müdürünün görev alanındaki bir şikayet/itirazı Genel Müdür (Muayene Müdürünün vekili değilse) takip edebilir.**

KGS tarafından yıl içerisinde gelen şikâyetlerin değerlendirmesi yapılarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında irdelenir.

Müşteri şikâyetlerini, **itirazlarını** ve önerilerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. **Müşteriye** bilgi verilerek bu süre **30** güne kadar uzatılabilir. **30** günden fazla sürecek çalışmalar için GDA yönetimine bilgi verilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikâyet **ve itirazlar** kabul edilmiş sayılır. **Müşteriye şikayet ve itiraz sonucu resmi olarak mail ile bildirilir ve** geri dönüş bildirim kayıtları 'İstek/Şikayet Bildirim Formu' üzerine kayıt edilir. **Tüm müşterilerin şikayet ve itirazlar konusunda bilgilencmeleri amacıyla bu prosedür internet sitesinde ([www.gda.com.tr](http://www.gda.com.tr)) yer alır.**

Müşteri tarafından gelen istekler ya da öneriler iyileştirme kapsamında önleyici faaliyet olarak değerlendirilebilir ve YGG toplantısı gündeminde yer alarak değerlendirilir.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

İstek/Şikayet Bildirim Formu (GDA.FORM.064)

.....Takip Listesi (GDA.FORM.062)

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (GDA.P.09)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (GDA.P.07)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (GDA.P.11)

## 6. KAYITLAR

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa
Serap YILMAZ ÇAKIR Kalite Güvence Sorumlusu	Derya ARIKAYA Genel Müdür	2/3

Müşteri Şikayet **ve İtirazları** Değerlendirilmesi Prosedürü'nün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü"ne göre saklanır.

## 7. DAĞITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele server/users/ortak/GDA Kalite Yönetim Dokümanları dosyaları içinde PDF formunda bildirilir.

## 8. REVİZYON

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	15.09.2012		Prosedür yeniden yazılıp, yayınlandı.
02	15.04.2013	2.	Sorumlular kısmı tanımları değiştirilmiştir.
03	29.04.2014	1. 2. 4. 6. 7.	Prosedürün amacı yazıldı. Laboratuvar Müdürü'nün sorumluluğu düzeltilerek, Laboratuvar Sorumlularının sorumluluğu eklendi. İstek/Şikayet Bildirim Formu ve İstek/Şikayet Takip Listesi Formu adları düzeltildi. 'Müşteri Şikayeti inceleme komisyonu' ifadesi yerine KGS ifadesi getirildi. Kayıtların KGS tarafından Müşteri İstek/Şikayet Dosyası'nda saklanacağı yazıldı. Prosedürün, laboratuvar sorumlularına ve yönetime duyurulacağı bilgisi eklendi.
04	24.03.2015	1,2,4,5,7	Prosedür gözden geçirildi.
05	30.11.2015	2,4	Muayene Birimi ve Muayene Müdürü eklendi.
06	04.04.2016	4	Muayene hizmetinde itirazlar eklendi.
07	18.10.2016	1,2,3,4,6	İtiraz ve bildirim tanımları eklendi. İtiraz konusuna eklemeler yapıldı. Prosedür internet sitesine eklendi. Prosedürün adı değiştirildi.

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa
Serap YILMAZ ÇAKIR Kalite Güvence Sorumlusu	Derya ARIKAYA Genel Müdür	3/3