

ENPAY	YAYIM TARİHİ : 21.11.2018	DÖK. NO : PR-7-9
PROSEDÜR	REV.TARİHİ : 01.10.2020	REV : B
KONU : LABORATUVAR ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	HAZIRLAYAN : Kalite Güvence Müdürü	SAYFA NO : 1 / 1 ONAY : Yönetim Kurulu Başkanı

1.0 AMAÇ VE KAPSAM :

Laboratuvara müşteriden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesinde izlenecek yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2.0 SORUMLULUKLAR :

Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu, Satış Müdürü, Müşteri Temsilcisi

3.0 UYGULAMA :

3.1 Müşteri tarafından e-posta, telefon, fax, posta veya karşılıklı görüşme yoluyla iletilen şikayetler Müşteri Temsilcileri tarafından Şikayetlerin değerlendirilmesi için eBA programındaki *FR-8.5.2-03* Şikayet Formu (Customer Claim Form) formu doldurulur.

3.2 İlgili Laboratuvar Müdürü veya Sorumlusu tarafından şikayet değerlendirmeye alınır.

3.3 Şikayet değerlendirme faaliyetlerine ilgili testi/testleri yapan personel katılmaz.

3.4 Şikayet değerlendirmesi için İlgili Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet içeriğine göre aşağıdaki uygun faaliyetlerinin uygulanması sağlanır;

- Test sonuçlarında yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir.
- Şikayet edilen test faaliyeti için müşterinin talep ettiği ilgili standartla / metodla test yapılıp yapılmadığı kontrol edilir.
- İlgili test için varsa referans malzeme ile tekrar test yapılır. Bu mümkün değil ise akredite laboratuvar ile karşılaştırma ölçümleri yapılır.

3.5 Şikayet değerlendirme faaliyetleri sonucunda elde edilen ilk bulgular ile birlikte şikayetin incelendiğini ve inceleme faaliyetleri hakkında tekrar bilgilendirme yapılacağına dair en geç 48 saat içinde İlgili Laboratuvar Müdürü veya Sorumlusu tarafından Müşteri Temsilcisine müşteriye iletmek e-posta ile bildirilir.

3.6 Şikayet değerlendirme faaliyetlerinde eğer bir maliyet oluşacak ise müşteri bu konuda bilgilendirilir, Müşterinin şikayetinde haklı olması durumunda bu maliyet Enpay tarafından karşılanır, aksi durumda müşteriden tahsil edileceği müşteriye bildirilir.

3.7 Şikayet değerlendirme faaliyetleri sonucunda nihai sonuç şikayet içeriğindeki faaliyetlerin kapsamına göre İlgili Laboratuvar Müdürü veya Sorumlusu tarafından eBA programındaki *FR-8.5.2-03* Şikayet Formu (Customer Claim Form) formuna işlenir. Müşteri temsilci tarafından bu bilgiler müşteriye e-posta ile gönderimi sağlanır.

3.8 Şikayet değerlendirme faaliyetleri sonucunda ENPAY Akredite Laboratuvarları tarafından yapılan test sonuçlarının hatalı çıkması durumunda Deney Sonuçlarının Geçerliliğinin Güvencesi Prosedürü PR-7.7 kapsamında ilgili faaliyetlerin alınması sağlanır.

4.0 REFERANSLAR :

TS EN ISO/IEC 17025 (7.9)
Kalite El Kitabı
Personel Görev Tanımları
Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Deney Sonuçlarının Geçerliliğinin Güvencesi Prosedürü

5.0 FORMLAR :

FR-8.5.2-03 Şikayet Formu (Customer Claim Form)