



EGEMİKAL

ANALİZ LABORATUVARI

KALİTE DOKÜMANTASYONU

<i>Doküman No</i>	<i>PR.04</i>
<i>Doküman Adı</i>	<i>Müşteriye Hizmet Prosedürü</i>
<i>Yayın Tarihi – Rev No</i>	<i>02.05.2012-03</i>
<i>Hazırlayan</i>	<i>Kalite Yönetim Sorumlusu</i>
<i>Onaylayan</i>	<i>Laboratuvar Müdürü</i>



REVİZYON TAKİBİ

Rev No:	03	Rev Tarihi	30.04.2021
Revizyon Açıklama			
Mad No	2.3 maddesi detaylandırılmıştır.		
Mad No			
Mad No			
Mad No			
Mad No			
Revizyonu gerçekleştiren kişi: Aslı ŞAHİNER			

GÖZDEN GEÇİRME

Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	
Gözden Geçirme Tarihi		Gözden Geçiren	

1. Amaç

Müşteri memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanması amacıyla müşteriye hizmet, müşterinin bilgilendirilmesi, müşteri memnuniyet ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi için yürütülecek süreci tanımlamak amaçlanmaktadır.

2. Uygulama

2.1. Müşteri İle İletişim

Müşteri ile iletişim Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Sorumlusu, Numune Kabul Sorumlusu tarafından gerçekleştirir.

2.1.1. Laboratuvarın müşterilere tanıtımı

Ege Üniversitesi Rektörlüğü Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü ve Egemikal Müdürü tarafından basın yayın araçları ve internet sitesi aracılığıyla laboratuvarın kapsamı müşterilere tanıtılır.

2.1.2. Teklif aşamasında iletişim

Süreç, **Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'** nde anlatılmaktadır.

2.1.3. Analiz sürecinde iletişim

Müşterilerin taleplerini açıklığa kavuşturmak veya yapılan analizler ile ilgili laboratuvar performansını görmek istediklerinde, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliğine girilebilir. Bu işbirliği; müşteri için yapılan analizlere tanıklık etmek üzere müşteriye veya müşterinin temsilcisine laboratuvarın izin verilen alanlarına giriş imkanı sağlanması, doğrulama amaçları için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan analiz malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi gibi çalışmalarını içerir. Analizin güvenilirliğini etkilemeyecek şekilde müşterilerin analiz hizmetini izlemelerine izin verilebilir. Özellikle mikrobiyoloji laboratuvarında gerek çalışmaların kontaminasyonunu önlemek gerekse müşteriyi mikrobiyal risklerden korumak adına sadece belirli bölümlere giriş izni verilir. Bu konudaki yetki sadece Laboratuvar Müdürü' ne aittir. Müşteriye "Gizlilik Sözleşmesi Formu" imzalatılarak, gerekli koşulların sağlanması durumunda, müşteri laboratuvara alınır. Müşteri tarafından talep edilen bilgiler, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından verilir.

Analizlerin gerçekleşmesi sırasında yaşanabilecek olumsuzluklarla ilgili **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** kapsamında müşteri veya belirtilmiş olan danışman firma ile iletişime geçilir.

2.1.4. Raporlama sonrasında iletişim

Raporlama sonrasında müşteri tarafından anlaşılmayan bir durum olduğunda, raporlar müşteri ile birlikte Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından gözden geçirilir. Gerekli açıklamalar ile anlaşmazlıkların ortadan kaldırılması sağlanır.

2.2. Analiz hizmetinin gerçekleştirilmesi

Tüm analizler **Analiz Gerçekleştirme ve Analiz Kalitesinin Temini Prosedürü** kapsamında gerçekleştirilir.

2.3. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

2.3.1. Müşteri şikâyeti olması durumunda şikâyeti alan yetkili konuyu **Laboratuvar Müdürüne** iletir. Müşteri şikâyetleri en geç 5 iş günü içerisinde değerlendirilerek, müşteriye bilgi verilir.

2.3.2. *Şikâyet, konusuna göre, laboratuvar yönetimince içerik bakımından değerlendirilir. Gerekirse, kalite yöneticisi de değerlendirmeye katılır.*

2.3.3. *Şikâyetler “Müşteri Şikâyeti Takip Formu” doldurularak kayıt altına alınır ve takip edilir.*

2.3.4. *Şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında tarafsızlık ilkesine uygun olarak şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.*

2.3.5. *Şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre yürütülür.*

2.3.6. Eğer gerekli ise “Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu” doldurularak hizmet ile ilgili gerekli faaliyet planlanır.

2.3.7. “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”nde belirtildiği şekilde gerekirse Sebep Analizi de yapılır. Yapılacak faaliyetlerin niteliği, sorumluları ve termin tarihi Laboratuvar Müdürü tarafından belirlenir.

2.3.8. *Şikâyete konu iş ve işleme ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu şikâyeti gerçekleştiren müşteriye mail ya da resmi yazı ile bildirilir.*

2.3.9. Kalite Yönetim Sorumlusu her yılın sonunda veri analizi yaparak müşteri şikâyetlerini, değerlendirir, yönetimin gözden geçirilmesi toplantısına sunar.

2.4. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

2.4.1. Müşteri memnuniyeti anket değerlendirmeleri ile müşterilerin memnuniyet derecesi ölçülmeye çalışılır (Müşteri Memnuniyeti Anket Formu).

2.4.2. *Müşteri Memnuniyeti Anket Formları en geç 5 iş günü içerisinde Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Analiz kalitesi ile ilgili sorularda olumsuz yanıt alındığında yine aynı süre içerisinde müşteri ile iletişime geçilerek, sorunun kaynağı tespit edilmeye çalışılır. Gerekirse Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre faaliyet başlatılır.*

2.4.3. Kalite Yönetim Sorumlusu her yılın sonunda müşteri memnuniyetlerini değerlendirir, yönetimin gözden geçirmesi toplantısına sunar.



3. Referanslar ve ilgili dokümanlar:

- TS EN ISO/ IEC 17025
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Gizlilik Sözleşmesi Formu
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
- Müşteri Şikayeti Takip Formu
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü