

	SEROCON ARGE BİYOTEKNOLOJİ SAĞLIK KİMYA SAN.VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	14.02.2022
		Rev. No / Tarihi	03/14.05.2026
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı yeterlilik testi hizmeti ile ilgili tüm katılımcı/İlgili tarafların şikayet ve itirazlarının kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, problemi çözmeye yönelik düzeltici çalışmaların yapılması ve karar verilmesi için yöntemler belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, katılımcılardan gelen şikâyetin ve itirazın kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, uygun önlemlerin alınması ve izlenmesi sürecini kapsar.

3. SORUMLULUK

Prosedürün yürütülmesinden Müşteri İlişkileri Sorumlusu, Koordinatör ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

KY: Kalite Yöneticisi

YT: Yeterlilik Testi

5. TANIMLAR

Şikâyet: Katılımcıdan gelen memnuniyetsizliği ifade eder.

İtiraz: Katılımcının kendisine gönderilen yeterlilik testi numunesi, kullanıcı talimatı ve raporlar ile ilgili olumsuz geri bildirimleri ifade eder.

6. UYGULAMA

6.1.Şikayet ve İtirazların Karşıllanması

Katılımcılardan veya diğer ilgililerden çeşitli iletişim yollarıyla gelen şikayet ve itirazlar ilk olarak Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Şikayet İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Kayıt tarihi, şikayet ve itirazın geldiği kaynağın türü, bildirim sahibi/firma bilgileri form üzerinde kayıt altına alınır.

Şikayet ve itiraz aşağıdaki kaynaklar yoluyla tarafımıza ulaşabilir;

- ✓ Serocon Portal Çözüm Merkezi
- ✓ E posta
- ✓ www.serocon.com web adresinde yer alan İletişim Formu
- ✓ Serocon Portal Müşteri Memnuniyet Anketi
- ✓ Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- ✓ Sözlü

6.2. Şikayet ve İtirazın Sınıflandırılması

Katılımcılardan veya diğer ilgililerden çeşitli iletişim yollarıyla tarafımıza ulaşan şikayetler aşağıdaki gibi olabilir;

- ✓ Yeterlilik testi başvuru sürecinde doğan şikayetler,
- ✓ Sözleşme sonrası sapmalar nedeniyle yapılan şikayetler,
- ✓ Yeterlilik testi hizmeti sırasında doğan şikayetler,
- ✓ Hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler,
- ✓ Hizmeti sağlayan personele yönelik yapılan şikayetler,
- ✓ SEROCON Portal kullanımına yönelik şikayetler.

Katılımcılar tarafından kurum mail adreslerine gönderilen e-posta, müşteri memnuniyet anket formları ile SEROCON Portal üzerinden katılım sağlanan anketler ve SEROCON Portal Çözüm Merkezi düzenli aralıklarla Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından kontrol edilir. Anketlerde sorulara verilen 1 ve 2 puanlar ile anketlerde değerlendirme alanına

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	SEROCON ARGE BİYOTEKNOLOJİ SAĞLIK KİMYA SAN.VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	14.02.2022
		Rev. No / Tarihi	03/14.05.2026
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

girilen ve SEROCON PORTAL Çözüm Merkezi üzerinden belirtilen memnuniyetsizlik ifadeleri de şikayet olarak değerlendirilir.

Katılımcılardan veya diğer ilgililerden çeşitli iletişim yollarıyla tarafımıza ulaşan itirazlar aşağıdaki gibi olabilir;

- ✓ Yeterlilik testi raporuna yapılan itirazlar,
- ✓ Yeterlilik testi numunesine yapılan itirazlar,
- ✓ Bir şikayete yönelik alınan karara yapılan itirazlar.

Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından gelen bildirimlere uygun olacak şekilde Şikayet İtiraz Formu üzerinde kayıt türü şikayet veya itiraz olarak seçilerek kaydedilir. Şikayet ve itirazın açıklaması form üzerinde ilgili alana girilir. Değerlendirme yapılmak üzere Kalite Yöneticisine iç iletişim yöntemleri ile form iletilerek bilgilendirme yapılır. Kalite Yöneticisi şikayet ve itirazlara aşağıdaki sisteme göre kod verir. İlgili kodu Şikayet itiraz Formu üzerindeki ilgili alana işler.

1-Şikayet Kodlama Sistemi: Ş-XX-YY

2-İtiraz Kodlama Sistemi: İ-XX-YY

1	Şikayet Kodlama Sistemi	2	İtiraz Kodlama Sistemi
Ş	Şikayetin kısaltması	İ	İtirazın kısaltması
XX	Şikayetin ait olduğu yılın son iki rakamı	XX	İtirazın ait olduğu yılın son iki rakamı
YY	Şikayetin ait olduğu yıldaki sırası	YY	İtirazın ait olduğu yıldaki sırası

Örneğin; Ş-26-01:2026 yılına ait 1nolu şikayeti temsil eder.

Örneğin; İ-26-01:2026 yılına ait 1nolu itirazı temsil eder.

KY şikayet ve itirazların takibini Şikayet İtiraz Takip Listesi üzerinden sağlar. Listenin güncel tutulmasından ve şikayet/itiraza kod verilmesinden KY sorumludur. Şikayet ve itirazlar yıl bazında numaralandırılarak takip edilir.

6.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

6.3.1 KY'ne ulaşan ve incelenen şikayetler Koordinatörün değerlendirilmesine sunulur.

6.3.2 Şikayet sahibine 15 gün içerisinde şikayetin kabul/red edildiği e posta ile bildirilir. Değerlendirmenin uzun sürmesi halinde 15 gün içerisinde ikinci bir bilgilendirme yapılır. YT sağlayıcısı olarak katılımcıdan gelen şikayetler 30 gün içerisinde sonuçlandırılır.

6.3.3 Şikayetin değerlendirilmesinde şikayete taraf olmayan personel görevlendirilir.

6.3.4 Görevlendirilen personel, şikayetin neden kaynaklandığını inceler. Bu inceleme sonucunda konuya taraf çalışanlardan görüş alınır.

6.3.5 Koordinatör ve şikayete konu olan ilgili tarafların katıldığı bir toplantı düzenlenir. Toplantıda alınan kararlar Toplantı Takip Listesi'nde kayıt altına alınır.

6.3.6 Değerlendirilen şikayetlerle ilgili yapılacak olan düzeltme veya düzeltici faaliyetler için Düzeltici Faaliyet Prosedürü gerekleri uygulanır.

6.3.7 Şikayetlerle ilgili yapılan faaliyetlerin ilerleme durumu ve tamamlandıktan sonra KY'ye bilgilendirme yapılır. Yapılan faaliyetlerin uygun ve yeterli görülmesi halinde şikayet kapatılır.

6.3.8 Katılımcıya bilgilendirme Müşteri İlişkileri Birimi ya da KY tarafından e posta ile yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	SEROCON ARGE BİYOTEKNOLOJİ SAĞLIK KİMYA SAN.VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	14.02.2022
		Rev. No / Tarihi	03/14.05.2026
		Sayfa	3/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

6.3.9 Şikayetle ilgili tüm kayıtlar ilgili şikayet dosyasında KY tarafından muhafaza edilir.

6.3.10 Katılımcıların şikayetine dönülen sonuç neticesinde uzlaşmaya varılamıyor ise ve katılımcının bu durumu çözmek için tazminat ya da hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise katılımcı ile imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili bilgilendirilir.

6.3.11 Şikayetin çözümü ayrımcı eylemlere yol açamaz. Şikayet ele alınma sürecinin her düzeyindeki tüm kararlardan SEROCON sorumludur.

6.4. İtirazların Değerlendirilmesi

6.4.1 PRT.01 SEROCON DKD Programları Protokolü'nde belirtildiği üzere katılımcıların yeterlilik testi raporlarına itiraz hakkı bulunmaktadır. Rapora itiraz etme süresi 7 gündür.

6.4.2 İstatistiksel olarak değerlendirme prosedürleri kullanan YT sağlayıcıları performans değerlendirmesi ile ilgili yapılan itirazları şikayet olarak değerlendirebilir. Bu nedenle yeterlilik testi raporlarına yapılan itirazlar aşağıdakileri içerebilir;

- YT raporlarında yer alan bilgilerin birbiri ile tutarlı olmaması
- Tanımlanan katılımcı kodlarının YT raporlarına yanlış aktarılması
- YT programında belirtilen tarihlerin rapora yanlış aktarılması

6.4.3 İtirazın değerlendirilmesinde ilgili itiraza taraf olmayan personel görevlendirilir.

6.4.4 Görevlendirilen personel itirazın neyden kaynaklandığını inceler. Bu inceleme sırasında konuya taraf çalışanlardan görüş alınabilir.

6.4.5 Koordinatör itiraza konu olan tarafların da katıldığı bir toplantı düzenler. Toplantıda alınan kararlar Toplantı Takip Listesinde kaydedilir.

6.4.6 Değerlendirilen itirazlar ile ilgili yapılacak düzeltme veya düzeltici faaliyetler için Düzeltici Faaliyet Prosedürü gereklilikleri uygulanır.

6.4.7 İtiraz ile ilgili faaliyetlerin ilerleme durumu ve tamamlandıktan sonra KY'ye bilgi verilir.

6.4.8 İtirazlar başvuru süresinden itibaren 30 gün içerisinde karara bağlanmalıdır.

6.4.9 Yapılan değerlendirme sonucu ile ilgili bilgilendirme katılımcıya Müşteri İlişkileri Sorumlusu veya KY tarafından e posta ile yapılır.

6.4.10 Raporların tekrar gözden geçirilmesi sonucunda hata tespit edilirse raporlar geri çekilerek revize rapor yayınlanır. Alınan önlem ve uygulamalar hakkında geri bildirim yapan katılımcı ve varsa bu uygunsuzluktan etkilenen diğer katılımcılar bilgilendirilir.

6.4.11 Eğer itiraz yeterlilik test numuneleri ile ilgili bir durum ise dağıtımı yapılan numunelerle ilgili araştırmalar yapılır. Hatalı numuneler tespit edilmesi durumunda müşteri konu ile ilgili bilgilendirilip numuneler geri çekilir ve tekrar numune gönderimi sağlanır. Bundan sonraki süreçler Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür. Katılımcılar numuneleri teslim aldıktan 7 gün içerisinde numunelere itiraz edebilir. Alınan önlem ve uygulamalar hakkında geri bildirim yapan katılımcı ve varsa bu uygunsuzluktan etkilenen diğer katılımcılar bilgilendirilir.

6.4.12 İtiraza yönelik tüm kayıtlar ilgili itiraz dosyasında KY tarafından muhafaza edilir.

6.4.13 Katılımcıların itirazına dönülen sonuç neticesinde uzlaşmaya varılamıyor ise ve katılımcının bu durumu çözmek için tazminat ya da hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise katılımcı ile imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili bilgilendirilir.

6.4.14 İtirazın çözümü ayrımcı eylemlere yol açamaz. İtiraz ele alınma sürecinin her düzeyindeki tüm kararlardan SEROCON sorumludur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	SEROCON ARGE BİYOTEKNOLOJİ SAĞLIK KİMYA SAN.VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	14.02.2022
		Rev. No / Tarihi	03/14.05.2026
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

6.5. Şikayet ve İtirazların Gözden Geçirilmesi

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında şikayet ve itirazlar ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Şikayet İtiraz Formu
2. Şikayet İtiraz Takip Listesi
3. Düzeltici Faaliyet Prosedürü
4. Müşteri Memnuniyet Anket Formu
5. Uygun Olmayan İş Prosedürü
6. SEROCON DKD Programları Protokolü

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	09.01.2025	Tüm maddeler	Kapsamı değiştirilmiştir.
02	22.08.2025	3	Sorumluluklar yeniden düzenlendi.
		6.1	Web sitesinde yer alan İletişim Formunun ismi sehven yanlış yazılmış olup düzeltilmiştir.
		6.2	24 saat içerisinde gelen şikayet ve itirazlara dönüş yapılması gerekliliği en kısa sürede dönüş yapılması gerekliliği olarak düzeltildi. 24 saat kısıtlaması kaldırıldı.
		6.2	Koordinatör ve Kalite Yöneticisinin şikayet itiraza dair faaliyetlerinin yeterliliğini inceleyerek kapatma onayı verme bilgisi eklendi.
		6.4	Süreç akış şeması tablo olarak güncellendi
03	14.05.2026	Tüm maddeler	Kapsamı değiştirilmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.