

	SEROCON ARGE BİYOTEKNOLOJİ SAĞLIK KİMYA SAN.VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	14.02.2022
		Rev. No / Tarihi	02/22.08.2025
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı yeterlilik testi hizmeti ile ilgili tüm müşteri 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, sebep analizi yapılması, düzeltici faaliyet başlatılması ve takibinin sağlanması amacıyla yapılacak tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

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

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

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. Her itiraz şikayet olarak değerlendirilir ve tanımlanır.

6. UYGULAMA

6.1. ŞİKAYET/İTİRAZLARIN KARŞILANMASI

- Müşterilerden çeşitli iletişim yollarıyla alınan bütün şikayetler Müşteri İlişkileri birimi tarafından Şikayet İtiraz Talep Formunda ilgili bilgileri doldurularak değerlendirilir. Gerekmesi halinde ilgili birime yönlendirilir.
- Müşteri şikayetleri doğrudan sözlü(telefon) yada yazılı (mail-web sitesi-Serocon Portal Çözüm merkezi) olarak Müşteri İlişkileri Birimine iletildiği gibi internet sitesinde yer alan Şikayet/İtiraz Talep Formu doldurularak da gelebilir.
- SEROCON, www.serocon.com internet adresinde İletişim bölümünde yer alan **İletişim Formu** doldurulabilir.
- Yazılı ve sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir. Şikayet alındığında şikayet sahibine Müşteri İlişkileri birimi tarafından, iletilen şikayet konusunun ele alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair **en kısa sürede** dönüş yapılır.
- Şikayet alınması durumunda bu şikâyetin yeterlilik test hizmetiyle ilgili olup olmadığı araştırılır, teyid edilir ve ilgili ise şikayet ele alınır.
- Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar ancak bunlarla sınırlı değildir;
 - Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusunda şikayetler,
 - Rapordaki bilgilerin yanlış olduğuna dair şikayetler,
 - Sözleşme sonrası sapmalar nedeniyle yapılan şikayetler,
 - Hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler,
 - Yeterlilik test numunesine yönelik yapılan şikayet ve itirazlar,
 - Yeterlilik test raporuna yapılan itirazlar

6.2. ŞİKAYET/İTİRAZ KAYDI

- Şikayet Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Şikayet İtiraz Talep Formu ile beraber **Kalite Yöneticisine** iletilir.
- Kalite Yöneticisi** şikâyetin yeterlilik test faaliyeti ile ilgili olup olmadığını inceler ve doğrular.
- Kalite Yöneticisi** şikâyetin ilgili olduğu bölüme şikâyeti iletir.
- İlgili bölüm sorumlusu Şikayet İtiraz Talep Formunu alarak şikayet sürecinde yer almayan konuya hakim yetkilendirdiği personelle beraber şikâyetin kaynağına neden olabilecek potansiyel sebepleri analiz eder

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	02/22.08.2025
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

- ve uygunsuzluğun kaynağını inceler ve alınacak faaliyeti belirler. Yapılacak faaliyet konusunda **Kalite Yöneticisine** bilgi verir.
- e) Müşteri şikayeti Müşteri İlişkileri birimi ile ilgiliyse şikayet konusu Koordinatör ve Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir.
- f) Müşteri şikayeti Kalite Birimi ve Koordinatör ile ilgiliyse şikayet konusu Yönetim Kurulu Başkanı tarafından takip edilir.
- g) Müşteri şikayeti teknik birimle ilgili şikayet konusu Koordinatör tarafından takip edilir.
- h) Yapılacak faaliyetler kanıtları ile birlikte Şikayet İtiraz Talep Formuna kaydedilir. Formun ekinde yapılan çalışmalar, yazışmalar, ilgili raporlar bulunmalıdır.
- i) Şikayetin tekrarını önlemek amacıyla gerektiğinde Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bundan sonraki işlemler Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülür.
- j) Şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler için 1 ay içerisinde(yasal süreçler söz konusu olmadığında) tamamlanır ve müşteriye bilgi verilir. **Ek termin verilmesi durumunda müşteri tekrar bilgilendirilir.**
- k) Değerlendirme uzun sürecek ise müşteriye ara bilgilendirmeler yapılır.
- l) Müşteriye şikayet ile ilgili bildirilecek sonuçlar şikayet konusuyla ilgili olmayan kişi tarafından kontrol edilir.
- m) Tamamlanan çalışmalar **Kalite yöneticisine** sunulur.
- n) **Koordinatör ile Kalite Yöneticisi yapılan faaliyetin yeterli olup olmadığını değerlendirir ve yeterli ise şikayet itiraz kapatma onayı verilir.**
- o) Şikayet sonucu müşteriye yazılı olarak (e posta) ile bildirilir. Müşteri temsilcisi ile ilgili şikayet ise bildirim Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.
- p) Müşteri şikayetine dönülen sonuç neticesinde müşteri ile uzlaşmaya varılamıyor ise ve müşterinin bu durumu çözmek için tazminat yada hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise müşteri ile imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili bilgilendirilir.
- q) Eğer şikayet Yeterlilik test faaliyetleriyle ilgili ise şikayetlerin çözümü söz konusu şikayetin konusuyla ilgili olmayan kişiler tarafından yapılır. Kaynakların buna izin vermediği durumlarda alternatif yaklaşımlar tarafsızlıktan taviz vermeyecek şekilde seçilir ve uygulanır.
- r) Şikayet çözümü ayrımcı eylemlere yol açamaz. Şikayet ele alınma sürecinin her düzeyindeki tüm kararlardan SEROCON sorumludur.
- s) Şikayet ele alınması ve değerlendirmesi süreci yukarıdaki maddelerde açıklandığı şekildedir.
- t) Eğer şikayet yeterlilik test numuneleri ile ilgili bir durum ise dağıtım 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.
- u) Rapora yapılan itirazlar için süre 7 gündür. 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.

6.3. ŞİKAYET/İTİRAZLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında müşteri şikayetleri ve çözümleri ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

6.4. SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

Yukarıda yer alan maddelerde açıklanan sürecin akışı aşağıdaki şemada yer almaktadır.

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	02/22.08.2025
		Sayfa	3/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

Şema 1. Şikayet ve İtiraz Süreci Akış Tablosu

Aşağıda süreç adımları tablo formatında sorumlu ve kayıt bilgileriyle verilmiştir.

Adım	Açıklama	Sorumlu	Kayıt
1) Başvuru	Katılımcı/müşteri şikayet veya itirazını web sitesinde yer alan İletişim Formu, e-posta, telefon ya da Serocon Portal Çözüm Merkezi üzerinden iletir.	Katılımcı/Müşteri	Başvuru kaydı
2) Alındı Onayı	Başvurunun alındığı teyit edilerek başvuru sahibine süreç hakkında bilgi verilir.	Müşteri İlişkileri Sorumlusu	Alındı teyidi mesajı/e-posta
3) Konu Doğrulama	Konunun kurumun YT faaliyetleri kapsamında olup olmadığı kontrol edilir.	Kalite Yöneticisi	Toplantı Kaydı
4) Kayıt & Yönlendirme	Şikayet/İtiraz Talep Formu açılır, resmi kayıt yapılır ve ilgili birime yönlendirilir.	Müşteri İlişkileri Sorumlusu	Şikayet İtiraz Talep Formu, kayıt
5) İnceleme	İlgili birim başvuruyu inceler, gerekli teknik bilgileri toplar.	İlgili Birim	Toplantı Kaydı
6) Değerlendirme	Yönetim tarafsız değerlendirme yapar	Yönetim	Şikayet İtiraz Talep Formu
7) Karar ve Çözüm	Çözüm kararı alınır ve uygulanacak aksiyonlar terminle beraber belirlenir.	Yönetim	Şikayet İtiraz Talep Formu
8) Sonuç Bildirimi	Karar başvuru sahibine resmi yazılı olarak iletilir.	Müşteri İlişkileri Sorumlusu	e-posta
9) Kapanış	Süreç kapatılır, gerekirse düzeltici faaliyetler başlatılır.	Kalite Yöneticisi ve Koordinatör	Kapanış kaydı, Şikayet İtiraz Talep Formu, DF kayıtları

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 1- Şikayet İtiraz Talep Formu
- 2- Uygun Olmayan İş Prosedürü
- 3- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

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.

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	02/22.08.2025
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

		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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Koordinatör

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.