

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman	P.7.9
		Yayın Tarihi	01.10.2021
		Rev.No/Tarihi	03/21.01.2025
		Sayfa No	1 / 5

1. AMAÇ

Müşterilerimizden veya diğer ilgililerden yazılı veya sözlü olarak gelen şikayetlerin alınması, şikayetlerin analiz edilmesi, şikayetlerin zamanında çözülmesi ve tekrarını önleyerek müşteri memnuniyetinin artırılması için yetki ve sorumlulukların tanımlanması amacı ile hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, TS EN ISO / IEC 17025 standardının Madde 7.9 ve TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Madde 8.2.1 şartlarını kapsar.

3. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri Kalite Yöneticisi ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, uygun olmama durumunda işin durdurulmasından ve başlatılmasından sorumludur.

Kalite Yöneticisi: Müşteri memnuniyeti anketi düzenlemekten, müşteriye ulaştırmaktan, sonuçlarını değerlendirmekten, gerektiğinde sonuçlar ile ilgili olarak müşteriye bilgilendirmekten, Müşterilerden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü ile değerlendirmekten, şikayetlerin kayıt altına alınmasından, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Laboratuvar Müdürü'nü bilgilendirmekten, "Müşteri Şikayetleri Takip Formu" ile şikayetlerin takibini yapmaktan, şikayetlerin sonucu hakkında müşterileri bilgilendirmekten, bu şikayetleri üst yönetime bildirmekten sorumludur.

Laboratuvar Personeli: Müşteriler tarafından talep edilen analizlerin laboratuvarında yapılmasından ve yaptırılmasından, müşteriler tarafından analizlerle ilgili sorulan soruları Laboratuvar Müdürü'nün bilgisi dahilinde cevaplamaktan, laboratuvara gelen ziyaretçilere diğer müşteri bilgileri gizli kalmak koşulu ile refakat etmekten ve bilgi vermekten, müşteri şikayetlerini Laboratuvar Müdürü'ne yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak Kalite Yöneticisine iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

4. YÖNTEM VE UYGULAMALAR

4.1. Genel

Şikayet, TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2 de, herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik şeklinde tanımlanmaktadır.

Özel ya da tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların Egeşehir Laboratuvarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile ilgili olarak şikâyet yolu açıktır. Gelen şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve deneylerle ilgili durumlarda şikayetleri değerlendirmek üzere Laboratuvar Müdürü veya Bölüm Yöneticisine bildiririr.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Merve Günnür BULAT Jeoloji Mühendisi Oda Sicil No-23898	Hulusi Ulas BAĞCI Laboratuvar Müdürü Jeolojik Mühendisi Oda Sicil No: 114339

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		Doküman	P.7.9
			Yayın Tarihi	01.10.2021
			Rev.No/Tarihi	03/21.01.2025
			Sayfa No	2 / 5

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

1. Dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
2. Müşteri memnuniyet anketi (Müşteri Memnuniyet Anketi)
3. Telefon, faks vb.
4. Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
5. Yüz yüze görüşmeler
6. Diğer

Laboratuvara belirtilen kanallarla gelen yazılı ve sözlü şikayetler, şikayeti alan personel tarafından Müşteri Şikayetleri Takip Formu aracılığı ile kayıt altına alınır ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Şikayetlerin alınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması bu prosedüre göre yürütülür.

Laboratuvara gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür ve şikayetin kayıt altına alınmasını sağlayan FY.01-P.7.9 Müşteri Şikayet Kayıt Formu, kurumsal web sitemimizde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Laboratuvarımız şikayetlerin ele alınmasından başlayan tüm süreçlerde alınan kararlardan sorumludur. Şikayet değerlendirme sonuçları, Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında görüşülür ve sistemin performansının ölçümünde, sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.

Şikayet Türleri, gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

1. Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
2. Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
3. Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği, vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
4. Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
5. Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel bilgi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği, vb.) şeklinde çeşitli şikayetler laboratuvara ulaşabilir.

4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Egeşehir Laboratuvarın da müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından sözlü veya yazılı (e-mail, whatsapp mesajları, vb.) bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından elektronik ortamda FY.01-P.7.9 **Müşteri Şikâyeti Kayıt Formu**' na kaydedilir.

FY.01-P.7.9 Müşteri Şikayet Kayıt Formu 'da hizmet alan kişi / kurumdan gelen şikayetin tam olarak tanımlanmış olması gereklidir. Gerekli görülmesi halinde mevcuttaki numuneler (şahit numuneler) analize gönderilir. Mevcutta şahit numune bulunmaması halinde hizmet alan kişi / kurumdan laboratuvara numune göndermesi talep edilerek analize gönderilir.

HAZIRLAYAN Merve Gülin BULAT Jeoloji Mühendisi Oda Sicil No: 23898		ONAYLAYAN Hulusi Ulas BAĞCI Laboratuvar Müdürü Jeolojik Mühendisi Oda Sicil No: 114339
--	--	---

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		Doküman	P.7.9
			Yayın Tarihi	01.10.2021
			Rev.No/Tarihi	03/21.01.2025
			Sayfa No	3 / 5

Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyet değerlendirmesi **FY.02-P.7.9 Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formu'** na kaydedilir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil Laboratuvar'da verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Şikâyet eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir ve müşteriye şikâyetin kabul edildiği konusunda bilgi verilir. Şikâyet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse kabul edilmez ve müşteriye bilgi verilir. Değerlendirme uzun sürecektir ise, müşteriye ara değerlendirme raporları veya bilgilendirmeleri yapılır. Şikâyet konusuna göre, laboratuvar gerek gördüğü durumlarda Uygun Olmayan İş ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Laboratuvar'da tadilat, kalibrasyon, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri Kalite Yöneticisi tarafından sözlü olarak bilgilendirilir.

Şikâyetin, laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğunun doğrulanmasını ve laboratuvar dahilinde işlem başlatılması gerekli olan bir faaliyet olup olmadığına konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetiminin biçim ve içerik bakımından karar verilir. Gerekirse, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü de katılabilir.

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde **P.7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü'** ne göre yürütülür.

Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, KEK (Tarafsızlık ve Gizlilik) esaslarına göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

Egeşehir Laboratuvarı şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kendi birimlerinde **P.8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne göre saklamaktan sorumludur. Tüm şikâyetler, Egeşehir Laboratuvarı hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, **P.8.9 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü'** ne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

4.3. Deney Sonuçlarına İtiraz

Analiz Raporunun müşteriye iletilmesinden sonra bir ay (şahit numune saklama süresi doluncaya kadar) içerisinde müşterinin bir defaya mahsus olmak üzere deney sonuçlarına itiraz etme hakkı vardır. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

Müşterinin deney sonuçlarına yazılı itiraz etmesi gereklidir. Sözlü itiraz eden müşteriye itirazın yazılı yapılması gerektiği bildirilir. İtiraz yazılı olarak laboratuvara ulaştıktan sonra Laboratuvar Yöneticileri tarafından itirazın yapıldığı deneye ait sonuç raporunda geriye dönük değerlendirme yapılır. Deney yapıldığı andaki ortam şartları, numuneye ait bilgiler ve deney kayıtları gözden geçirilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN
 Merve Gülin BULAT Jeoloji Mühendisi Oda Sicil No-23898		 Hulusi Ulas BAĞCI Laboratuvar Müdürü İnşaat Mühendisi Oda Sicil No: 114339

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		Doküman	P.7.9
			Yayın Tarihi	01.10.2021
			Rev.No/Tarihi	03/21.01.2025
			Sayfa No	4 / 5

Laboratuvar Yöneticisi yaptığı inceleme sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit etmezse sonucu Kalite Yöneticisine iletir ve durum Kalite Yöneticisi tarafından gerekçesiyle birlikte müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşterinin itirazını sürdürdüğü durumda belirlenen tarihte Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticileri, Mühendisler ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılır. Gerekli olduğu hallerde bu toplantıya analizi yapan personel de katılır. Yapılacak olan bu toplantıda müşteriye, uygulanan standartlar, deney metotları, yapılan analizler ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilir ve şahit numune müşteri ile birlikte açılarak analizi yapılır. Şahit numune deney sonuçlarıyla, müşteriye gönderilen deney sonuçları arasındaki fark uygun ise deney raporu onaylanır. Sağlamıyor ise ilk deney raporuna 'İPTAL' filigranı yazılır veya kaşesi basılır. "P.7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü" ve "P.8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Şahit numuneye yapılan deney için alınan ücret müşteriye iade edilir.

Numuneye ait Deney Raporu, EBYS üzerinden resmi yazı ile gönderilir ve bu yazı ekinde rapor ilgililere elektronik ortamda veya yazıcı çıktısı alınarak ulaştırılır. Bu sistemlerin yönetimi Laboratuvarın ilgili birimlerince yapılmaktadır. Bu sistemlere ve doküman içeriklerine Laboratuvar tarafından yetki verilen personel erişim sağlayabilmektedir. Müşterilerle ilgili tüm faaliyetlerde "Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü" ne uygun olarak hareket edilir.

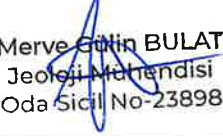
Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Şikâyetçinin isteği doğrultusunda, e-posta adresine yapılan düzeltici faaliyet ve şikâyetle ilgili alınan karar gönderilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.7.10	Uygun Olmayan İş Prosedürü
P.8.4	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
P.8.7	Düzeltici Faaliyet Prosedürü
P.8.9	Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
FY.01-P.7.9	Müşteri Şikâyet Kayıt Formu
FY.02-P.7.9	Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formu

EK A REVİZYON GEÇMİŞİ

Doküman Kodu	Rev. No/Tarih	Etkilenen Bölüm	Açıklama	Revizyonu	
				Hazırlayan	Onaylayan
P.7.9			İlk Yayın 01.10.2021		
	01/27.12.2021	Bölüm 4.2	İlgili bölümde 2.paragraf ilave edildi. 3. 4. ve 5.	Besen Pekçetinöz	Ekrem Tükenmez

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
 Merve Gülin BULAT Jeoloji Mühendisi Oda Sicil No-23898	 Hulusi Ulas BAĞCI Laboratuvar Müdürü İncelet Mühendisi Oda Sicil No: 114339

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		Doküman	P.7.9
			Yayın Tarihi	01.10.2021
			Rev.No/Tarihi	03/21.01.2025
			Sayfa No	5 / 5

			paragraflarda düzeltmeler yapıldı.		
	02/12.01.2024	Alt Bilgi	Onaylayan kısmından "Genel Müdür" çıkarıldı.	Besen Pekçetinöz	Ekrem Tükenmez
	03/21.01.2025			Besen Pekçetinöz	H. Ulaş BAĞCI

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN
 Merve Gülin BULAT Jeoloji Mühendisi Oda Sicil No-23898		 Hulusi Ulaş BAĞCI Laboratuvar Müdürü Jeoat Mühendisi Oda Sicil No: 114339