

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 23
		Tarih	08.05.2021
		Revizyon No/Tarih	03/20.03.2025
		Sayfa No	1/5

DAĞITIM: Tüm Bölümler

Revizyon No	Revizyon Tarihi	DEĞİŞİKLİK KONUSU	Değişen Sayfa
1	03.10.2022	Şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmaktadır ibaresi eklenmiştir.	4
2	26.12.2023	Şikayet tanımı eklenmiştir.	2
2	26.12.2023	Müşteri dışında olabilecek şikayetler için izlenecek yol belirtilmiştir.	4
3	20.03.2025	Prosedürün ismi değiştirilmiştir. Deneylere yapılan itirazların süresi değiştirilmiştir. Şikayetlerin ulaştırılacağı yollar eklenmiştir. Şikayet hakkında izlenecek yol ve ilerleme süresi hakkında bilgi ibaresi eklenmiştir.	1,3,4

Hazırlayan
KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK

Onaylayan
ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 23
		Tarih	08.05.2021
		Revizyon No/Tarih	03/20.03.2025
		Sayfa No	2/5

1.0. AMAÇ

Şikayetlerinin incelenmesi, değerlendirilmesi, nedenlerinin araştırılması ve tekrarının önlenmesi ile ilgili faaliyetleri kontrol altına almaktır.

2.0. KAPSAM

Tüm müşteri şikayet ve itirazları.

3.0. TANIMLAR

- **Müşteri:** Laboratuardan deney hizmeti talep eden kamu, kurum, özel ve tüzel kişiler
- **Şikayet:** *Herhangi bir kişi, kurum ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik*

4.0.REFERANSLAR

- Kalite el kitabı
- TS EN ISO/IEC 17025 Standardı
- PR.06-Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
- PR.21 İyileştirme Prosedürü

5.0.SORUMLULUKLAR

- Tüm personel sorumludur

6. İŞLEM

6.1. Şikayet ve öneriler hizmetimizdeki tatmin derecesini ve memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge olarak kabul edilmektedir. Müşterilerimiz her zaman şikayette bulunma hakkına sahip olup; laboratuvar çalışanlarını da kapsayan yapılabilecek şikayetler, hatamızı görmemize ve kalite sistemimizi geliştirmemize yardımcı olacaktır.

Hazırlayan KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK	Onaylayan ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ
---	--

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 23
		Tarih	08.05.2021
		Revizyon No/Tarih	03/20.03.2025
		Sayfa No	3/5

Müşterilerden gelen şikayetler **www.sistemjeoteknik.com** web adresimizde bulunan FR.2 Müşteri Şikayet Formu ve ***Müşteri anketleri ile ya da yüz yüze görüşmeler ve telefon aracılığı*** ile alınır ve rapor edilir. Laboratuvar Müdürü, laboratuvardaki deney problemleri için Kalite Yöneticisi ile temasa geçerek, şikâyetin en kısa zamanda giderilmesinden sorumludur.

Kalite Yöneticisi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra FR.92 Müşteri Şikayetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'nu doldurur Laboratuvar Müdürüne sunar. Müşterilerden gelen şikayet konuları şayet tarafımızdan kaynaklanıyorsa, gerektiğinde "Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Müşteriye şikâyetin kabul edildiğine dair bilgi, ***izlenecek yol ve ilerleme süreci hakkında*** bilgi verilir. Şikayetler şikâyete konu olmayan kişiler tarafından değerlendirilir.

Kalite Yöneticisi, FR.2 Müşteri Şikayet Formlarındaki değerlendirmeleri, her yıl yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı'nda tüm katılımcılara aktarır. Yönetim, gelen raporlar doğrultusunda müşteri memnuniyetinin devamlılığı için gerekli gördüğü düzeltici faaliyetleri başlatılmasını veya tekrarlanmasını sağlar.

Müşteri anketleri laboratuvara geldiği gün veya en geç bir hafta içerisinde değerlendirilir ve müşteri anketlerinde herhangi bir soruda müşterinin iki veya altında puan vermesi halinde "Müşteri Şikayeti" olarak değerlendirilir ve mutlaka müşteriye geri dönülür ve müşteriden alınan görüşler doğrultusunda derhal düzeltici faaliyet açılır.

6.2. Müşteri tarafından deney sonucuna yapılan itirazlarda izlenecek yol :

Şikayet deneyler dışında (personel vb.) laboratuvarın işleyişi ile ilgili ise süresizdir. Şikayet deney sonuçlarına yönelik ise süresi rapor tarihinden itibaren 90 (şahit numune saklama süresi) gündür. Bu süre içerisinde müşteri deney sonuçlarına ilişkin herhangi bir şüphesini laboratuvar yönetimine bildirirse; laboratuvar müdürü gelen şikayeti numune kabul sorumlusu,

Hazırlayan
KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK

Onaylayan
ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 23
		Tarih	08.05.2021
		Revizyon No/Tarih	03/20.03.2025
		Sayfa No	4/5

deney yapan personel ve raporu hazırlayan personel ile görüşür. Numunenin geliş şartları (ambalajlanması, numune bilgisinin karışıklığa sebep olmayacak şekilde belirtilmesi), talimatlara uygun yapılıp yapılmadığı, cihaz kalibrasyonunda olabilecek aksaklıklar, (Kalibrasyon tarihinin geçmesi, sapmaların aralıklar dışında kalması) ve raporlama sırasında oluşabilecek hataları (yazım yanlışlığı vb.) değerlendirerek laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına karar verir. Eğer şikayet laboratuvar ile ilgili ise kabul edilir ve süreç başlatılır. Müşteriye şikayetin kabul edildiğine dair bilgi verilir. Laboratuvarda saklanmak üzere ayrılan malzemelerden deney tekrarı farklı personele yaptırılır. Şikayetler şikayete konu olmayan kişiler tarafından değerlendirilir. ***Şikayete konu olan kişi şikayetin herhangi bir aşamasında bulunamaz.***

Laboratuvar mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmaktadır.

Müşteri şikayeti üzerine ikinci kez yapılan deney sonuçları, laboratuvarların bahsi geçen deneylerin belirsizlik değerleri arasında kalması durumunda müşteriye bildirilir ve ikinci deney maliyetleri de müşteriden tahsil edilir.

Eğer müşteri memnuniyetini yapılan ikinci çalışma da sağlayamazsa, Çevre ve Şehircilik Bakanlığından Belgeli başka bir laboratuvar seçilir ve deneyler tekrar yaptırılır. Diğer laboratuvar deney sonuçları Laboratuvarımızın "deney sonucu $\pm$ belirsizlik değeri" aralığı içindeyse durum müşteriye bildirilir ve maliyetleri müşterinin ödemesi sağlanır. Aksi halde bütün maliyetler ve müşteri zararları karşılanır.

Müşteri dışında yapılan şikayetler örneğin çevreye verilen zarar, ses, gürültü gibi şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından alınarak ilgili birim ve Şirket Müdürü ile 15 gün içerisinde çözüm yoluna gidilir.

7.0.DOSYALAMA

- Kayıtlar PR.04 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre tutulur.

8.0.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hazırlayan KALİTE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK	Onaylayan ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ
---	--

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 23
		Tarih	08.05.2021
		Revizyon No/Tarih	03/20.03.2025
		Sayfa No	5/5

FR.2 Müşteri Şikayet Formu

FR.20 Müşteri Anket Formu

Hazırlayan
KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK

Onaylayan
ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ