



## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Sayfa Numarası
PR.13	01.07.2019	02	10.05.2022	1 / 3

### 1.AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvarında** müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılmasını sağlamak, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

### 2. SORUMLULAR

**2.1.** Genel Müdür

**2.2.**Şirket Müdürü

**2.3.**Laboratuvar Müdürü

**2.4.**Kalite Yönetim Temsilcisi

### 3.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**3.1.KY:** Kalite Yönetim Temsilcisi

**3.2. KARE ÖLÇÜM VE ANALİZ ÇEVRE LABORATUVARI:** Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvar Kimya San. ve Tic. Ltd. Şti.

**3.3.Şikâyet:** Tüm tarafların Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvarı'nın hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

**3.4.İtiraz:** Tüm tarafların Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

**3.5.YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 4.UYGULAMA

#### 4.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

**4.1.1.**Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyet KY'ne yönlendirilir. KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

#### 4.2.Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

**4.2.1.**Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvarı 'nda deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.



## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Sayfa Numarası
PR.13	01.07.2019	02	10.05.2022	2 / 3

**4.2.2.** *Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar , şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi ve kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.14) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.*

**4.2.3.** Deney tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra müşteriye bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

**4.2.4.** *Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir akredite laboratuvarda deneyler gerçekleştirilir. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.*

**4.2.5.** Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.14) ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.11) 'ne göre işlemler uygulanır.

**4.2.6.** *Müşteriden gelen şikayetler doğrultusunda müşteri internet sitesinde yer alan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'a yönlendirilir. Müşteri formu doldurduktan sonra şikayetlerin iletilmesi için [info@karecevlab.com](mailto:info@karecevlab.com) mail adresine göndermesi istenir. Şikayetlerin sözlü olarak alınması durumunda Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) KY veya LM tarafından doldurularak gerekli işlemler başlatılır.*

**4.2.7.** *Laboratuvara ulaşan şikayetler doğrultusunda KY veya LM gerekli faaliyetleri başlatır. Müşteriden gelen şikayetin çözümü 1 haftadan fazla sürmesi durumunda müşteri KY veya LM tarafından telefonla arayarak bilgilendirilir. Şikayetlerin çözümlenmesinden sonra FR.085 Müşteri Bilgilendirme Ve Onay Formu KY tarafından doldurularak müşteriye gönderilir.*

### 4.3. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri


**4.3.1.** Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından ele alınır.

**4.3.2.** Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) ile işlem başlatılır.

**4.3.3.** Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

### 4.4. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

**4.4.1.** Kare Ölçüm ve Analiz Çevre Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.027) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet

	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				
	<b>Doküman Numarası</b>	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>Revizyon Numarası</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa Numarası</b>
	<b>PR.13</b>	<b>01.07.2019</b>	<b>02</b>	<b>10.05.2022</b>	<b>3 / 3</b>

Prosedürü (PR.20)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.

**4.4.2.**Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.17)'ne göre KY tarafından saklanır.

**4.4.3.**Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.22) çerçevesinde değerlendirilir.

## **5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- 5.1.**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.027)
- 5.2.**Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)
- 5.3.**Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.17)
- 5.4.**Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.22)
- 5.5.**Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.14)
- 5.6.**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.20)
- 5.7.**Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.11)