

<b>TOKER</b>	<b>TOKER SONDAJ VE İNŞAAT MÜH. MÜŞ. A.Ş.</b>			
	<b>Doküman No</b> PR.07	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 08.01.2003	<b>Revizyon Tarih/No</b> 02.12.2019/03	<b>Sayfa No</b> 1 / 2
<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZPROSEDÜRÜ</b>				

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itiraz durumlarında izlenecek yöntemi belirlemektir.

## 2. TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

-

## 3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Genel Müdür Yardımcısı

3.2. Kalite Yöneticisi

3.3. Laboratuvar Sorumlusu

## 4. UYGULAMA

4.1. Laboratuvar ile ilişki halinde olan her türlü taraf, her zaman şikâyette bulunma hakkına sahip olup; laboratuvar çalışanlarını da kapsayan yapılabilecek şikâyetler, hatamızı görmemize ve Kalite Yönetim Sistemimizi geliştirmemize yardımcı olacaktır. Bu nedenle müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Şikayeti yapan taraf ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

4.2. Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü tarafa konu ile ilgili bilgi verilmez.

4.3. Laboratuvara gelebilecek şikâyet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)

4.4. Tüm itiraz ve şikâyetler "Şikâyet/İtiraz Formu (FR.005)" vasıtasıyla kayıt altına alınır. Laboratuvara ulaşan form, Kalite Yöneticisine iletilir.

### 4.5. Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

4.5.1. Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili itiraz ve şikâyetleri Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yöneticisi tarafından incelenir ve şikâyetin laboratuvar ile ilgili olduğu kanaatine varılırsa, alınan karar ve oluşturulan görüş Şikâyet/İtiraz Formu (FR.005)'nun ilgili bölümüne kayıt edilerek müşteriye sözlü veya yazılı olarak iletilir. Şikâyet değerlendirmesi tamamlandığında ivedilikle, antetli kağıtta hazırlanıp imzalı ve kaşeli şekli ile resmi yazı olarak şikâyetçiye mail yolu ile bilgi verilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Hazırlayan <b>Kalite Yöneticisi</b>	Kontrol eden ve Onaylayan <b>Laboratuvar Sorumlusu</b>

<b>TOKER</b>	<b>TOKER SONDAJ VE İNŞAAT MÜH. MÜŞ. A.Ş.</b>			
	<b>Doküman No</b> PR.07	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 08.01.2003	<b>Revizyon Tarih/No</b> 02.12.2019/03	<b>Sayfa No</b> 2 / 2
<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZPROSEDÜRÜ</b>				

**4.5.2.** Kalite Yöneticisi şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.09)”ne göre derhal düzeltilici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa, Laboratuvar Sorumlusu bu durumu müşteriye açıklar ve işin tekrarını sağlar.

**4.5.3.** Deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda; sonuçların doğrulanması maksadıyla laboratuvarında muhafaza edilen numune üzerinden analiz tekrarlanır. Anlaşmazlığın devamı durumunda Laboratuvarımızda saklanan numune, masrafları müşteri tarafından ödenmek koşulu ile her iki tarafın kabul edeceği veya TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre akredite ikinci bir laboratuvara gönderilir. Anlaşmazlığın devamı durumlarında laboratuvarın yerleşik bulunduğu il mahkemeleri yetkilidir.

Müşteri, talep esnasında laboratuvara asıl numune(ler) ile birlikte şahit numune(ler) göndermediği takdirde deney sonuçlarına itiraz etmeyeceğini ve deney tekrarı talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder. İtiraz süresi sonuç bildirim tarihinden itibaren Numune Alma ve Koruma Koşulları Listesinde (LS.07) belirtilen Laboratuvar Saklama Süresi kadardır.

Bu hususlar Deney Talep Formu (FR.026)’nda belirtilir.

**4.5.4.** Şikâyet müşteriye sunulmuş analiz/ölçüm raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, sekretarya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.02)’na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

**4.5.5.** Şikâyetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.11)’ne göre muhafaza edilir.

**4.5.6.** Şikâyetlerin ele alınmasının talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olduğu bilgisi FR.06 İç Müşteri Sözleşme Formu’nda belirtilmiştir. Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

## **5. KAYITLAR**

**5.1** Şikâyet/İtiraz Formu (FR.005)

## **6. REFERANSLAR**

**6.1** Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (PR.09)

**6.2** Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.11)

**6.3** Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmeleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.03)

**6.4** Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.02)

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Kontrol eden ve Onaylayan</b> <b>Laboratuvar Sorumlusu</b>