

TOKER	TOKER SONDAJ VE İNŞAAT MÜH. MÜŞ. A.Ş.			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	PR.07	01.03.2021	-/00	1 / 2
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Bu prosedürün amacı, Laboratuvarımızın verdiği hizmet kalitesini ve güvenilirliğini artırmak amacıyla yapılan şikâyet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi için bir yöntem belirlemektir.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1. **Şikâyet:** Yapılan işten duyulan memnuniyetsizlik

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Kalite Yöneticisi

3.2. Laboratuvar Sorumlusu

4. UYGULAMA

4.1. ŞİKAYET VE İTİRAZ KONULARI

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

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

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.)

4.2. ŞİKAYETLER VE İTİRAZLARIN ALINMASI/DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşterinin erişim sağlayabilmesi amacıyla bu prosedür ve Şikâyet/İtiraz Formu (sadece 1. Bölüm) laboratuvarımız web sayfasında yer almaktadır.

Tüm şikâyet ve itirazlar Şikâyet/İtiraz Formu vasıtasıyla laboratuvara iletilir. Laboratuvara ulaşan form, Kalite Yöneticisine iletilir. Laboratuvara sözlü veya şikâyet dilekçesi şeklinde gelen şikâyet/itirazlar da; şikâyet/itirazın ulaştırıldığı personel tarafından Kalite Yöneticisine iletilir.

Müşterinin her aşamada şikâyet ve itiraz ile ilgili tüm bilgilendirmeleri; şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetinde doğrudan yer almayan Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Bu bilgilendirme resmi olarak (antetli kağıt kullanılarak, imzalı ve kaşeli) e-posta yolu ile yapılır.

Müşteri, kendi verdiği bilgilerden kaynaklı olarak düzeltme isteyebilir (isim, adres, proje bilgisi vs). Bu tür durumlarda müşteri şikâyeti olarak değerlendirilmeyip, müşterinin değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Sonuçların Raporlanması Prosedürüne göre deney raporu revizyonu yapılır.

Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili itiraz ve şikâyetleri Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından incelenerek değerlendirilir. İnceleme sırasında Kalite Yöneticisi ve/veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından şikâyete konu olan faaliyetle ilgili olan kişi/kişilerden bilgi alınır ve değerlendirme yapılır. Tüm inceleme ve değerlendirme aşamasındaki bulgular Şikâyet/İtiraz Formuna Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir.

Şikâyet müşteriye sunulmuş deney raporu ile ilgili ise, sözkonusu rapor ve rapora esas oluşturan verilerde geriye yönelik inceleme yapılır. Bu kapsamda sekreteryaya hatası (yazım, hesaplama, veri aktarım hatası), olup

TOKER	TOKER SONDAJ VE İNŞAAT MÜH. MÜŞ. A.Ş.			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	PR.07	01.03.2021	-/00	2 / 2
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, müşteriye yazılı olarak bilgilendirilerek Sonuçların Raporlanması Prosedürüne göre deney raporu revizyonu yapılır.

Sekreteryaya hatası yok ise aşağıdaki yol izlenir:

- Teslim alınan numunenin uygunluk bilgisi kontrol edilir.
- Deneyin yapılması sırasında kullanılan donanımlarla ilgili veriler (ara kontrol verileri, kalibrasyon durumu vb.) kontrol edilir.

Yapılan inceleme sonucunda, hatanın laboratuvar ile ilgili olduğu ve deneyin tekrarlanması gerektiği kanaatine varılırsa aşağıdaki yol izlenir.

- Müşterinin talebi incelenerek laboratuvara asıl numune(ler) ile birlikte şahit numune(ler) gönderip göndermediği kontrol edilir.
- Dış Müşteri Sözleşmesinde belirtildiği üzere şahit numune gönderilmemesi durumunda müşteri deney sonuçlarına itiraz etmeyeceğini ve deney tekrarı talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt etmiş olmaktadır. Bu nedenle deney tekrarı söz konusu olamayacaktır.
- Şahit numunenin laboratuvarda mevcut olması durumunda ise; şikayet veya itirazın Numune Alma ve Koruma Koşulları Listesinde belirtilen Laboratuvarda Saklama Süresi içerisinde yapılıp yapılmadığı kontrol edilir. Şikayet veya itirazın Laboratuvarda Saklama Süresi içerisinde yapılmalıdır. Bu süre aşılmış ise deney tekrarı söz konusu olamayacaktır.
- Şahit numune gönderilmemesi veya laboratuvarda saklama süresi dolduktan sonra deney tekrarı gerekiyor ise; müşteriden ücreti karşılığında şikayet edilen numuneyi temsil edecek yeni numune göndermesi talep edilir.
- Laboratuvarda saklama süresi içerisinde itiraz edilmesi durumunda şahit numune üzerinden deney tekrarlanır. İlk sonuç ve şikayet sonrası sonuç karşılaştırılır. 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.

4.3. ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN İZLENMESİ

Kalite Yöneticisi şikayete ve itiraza konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması, benzer durumlar olup olmadığı, hatanın etkilenen başka müşteri olup olmadığını değerlendirmek amacıyla Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Laboratuvar Sorumlusu tarafından Uygun Olmayan İş Prosedürü başlatılır.

Kalite Yöneticisi, tüm müşteri şikayetlerini ve itirazlarını; Şikayet/İtiraz Takip Formuna işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikayet ve itirazları ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayet ve itirazlar ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5. KAYITLAR

5.1. FR.01-PR.07 Şikâyet/İtiraz Formu

5.2. FR.02-PR.07 Şikayet/İtiraz Takip Formu

6. REFERANSLAR

6.1. PR.08 Uygun Olmayan İş Prosedürü

6.2. PR.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6.3. PR.22 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü

6.4. LS.01-PR.03 Numune Alma ve Koruma Koşulları Listesi

6.5. FR.07-PR.03 Dış Müşteri Sözleşmesi

TOKER	TOKER SONDAJ VE İNŞAAT MÜH. MÜŞ. A.Ş.
	ŞİKAYET/İTİRAZ FORMU

1.BÖLÜM:Şikayet/İtiraz Sahibi Tarafından Doldurulacaktır.

Şikayet İtiraz

Şikayet/İtiraz Tarihi :

Şikayetin/İtirazın Konusu (Varsa öneriniz):

Şikayet/İtiraz Sahibinin	Şikayeti/İtirazı Kayıt Edenin
Adı Soyadı: İmza: Adres:	Adı Soyadı: İmza: