

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR.16
		REVİZYON NO/TARİHİ	01 / 17.05.2021
		YAYIM TARİHİ	26.08.2019
		SAYFA	1/4

REVİZYON TABLOSU		
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
01	17.05.2021	Standartın gerekliliklerini yerine getirmek için içerik güncellemesi yapıldı.

1. AMAÇ:

İSG İşyeri Sağlık Güvenlik Laboratuvarı Çevre Teknolojileri Ltd. Şti bu prosedürü oluşturarak kuruluşumuza müşterilerimizden gelebilecek öneri, şikâyet ve isteklerinin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi, müşteri ile iyi bir iletişim ve işbirliği çalışmaları ve kalitenin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM:

Müşteriye sunulan hizmetlerin müşteri talepleri doğrultusunda iyileştirilmesini ve müşteri iletişimlerinin geliştirilmesini uygun olmayan işin önemini değerlendirmesinin ve gerekli düzeltmelerin yapılmasını işin yönetimi için sorumlulukların ve yetkilerin belirlenmesini ve müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin çözülmesini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün uygulanmasından, Laboratuvar Müdürü, Birim Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi Şirket Müdürü ve deney sorumluları yükümlüdür.

4. TANIMLAR:

Müşteri: Laboratuvarımız tarafından hizmet alan kurum veya kişidir.

Müşteri Memnuniyeti: Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR.16
		REVİZYON NO/TARİHİ	01 / 17.05.2021
		YAYIM TARİHİ	26.08.2019
		SAYFA	2/4

5. UYGULAMA:

Şikâyet prosedürü, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir. Şikâyet prosedürü ayrıca www.isg.com.tr adresinde de yer almaktadır.

Bir şikâyet alınması durumunda laboratuvarımız, bu şikâyetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır.

Laboratuvarımız şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

Laboratuvarımız şikâyet aldığı anda, şikâyetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bu doğrultuda Bir şikâyet başvurusunun laboratuvarımız tarafından etkin bir biçimde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir

-Şikayette bulunan kuruluş veya kişinin adı ve iletişim bilgileri

-Şikâyetin konusu ve nedenleri

Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir

Laboratuvarımıza şikâyetler; hizmet verilen firmalar, hizmet verilen firmanın danışmanları veya üçüncü taraflarca yapılabilir.

5.1 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

a) Laboratuvarımızda şikâyetlerin ele alınabilmesi için “KYS.F.23 Şikâyet Formu” doldurulur. Şikâyetlerin yazılı olarak posta/faks veya e-posta yoluyla laboratuvarımıza gönderilmesi esastır.

b) Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise laboratuvarımıza sözlü olarak yapılması durumunda laboratuvar faaliyetlerinde etkin görev almayan (sekreteryaya vb.) personel tarafından kayıt altına alınır.

c) Laboratuvarımıza iletilen her türlü şikâyet talebi bu personellerce kalite yönetim temsilcisine iletir. KYT ile ilgili şikâyet talepleri ise Laboratuvar Müdürüne iletilir. KYT gelen şikâyet

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR.16
		REVİZYON NO/TARİHİ	01 / 17.05.2021
		YAYIM TARİHİ	26.08.2019
		SAYFA	3/4

taleplerini işleme aldığı anda takibi için LST.21 Şikayet Kayıt ve Takip listesi'ne işler ve şikayet talebi numaralandırılır.

d) Laboratuvarımıza bildirilen şikâyet talepleri Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikayet talebinin KYT yönelik olmasında ise bu değerlendirme Laboratuvar müdürü ya da şikayete konu olmayan personel (Şirket Müdürü) tarafından gerçekleştirilir.

e) Şikayet talebi alındığında şikayet sahibine mail, telefon vb. ile şikayet talebinin alındığına dair bilgi verilir.

f) KYT ya da Laboratuvar Müdürü şikâyetin geçerliliğini değerlendirir. Şikâyet talebi geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine KYS.F.23 Şikâyet Formu ile bildirilir. Bu durum LST.21 Şikayet Kayıt ve Takip listesi'ne işlenir.

g) Şikâyet talebi geçerli ise, 5.2 başlığındaki adımlar uygulanır. Şikayet talebinin şikayet olarka işleme alındığına dair şikayette bulunan kişiye KYT tarafından yedi (7) gün içinde bilgilendirme yapılır.(Mail, telefon vb.). (Ör: GG/AA/YYYY tarihinde laboratuvarımıza bildirmiş olduğunuz şikayet talebiniz XX numaralı şikayet olarak kayıt altına alınmıştır.)

5.2 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Geçerli Kılınması Ve İncelenmesi

a) laboratuvarımız, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

b) Eğer şikayet laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıyor ise Bu kapsamda alınan şikayet KYT, laboratuvar müdürü, ilgili birim sorumluları tarafından toplantı yapılarak değerlendirilir. (Eğer şikayet söz konusu personellerden biri ise şikayete konu olan personel yerine şikayetten bağımsız kişi seçilir.)

c) Şikayet ile ilgili toplantı yapılacağına dair toplantıya katılım sağlayacak personellere “iç yazışma formu” ile gerekli bilgilendirme KYT tarafından yapılır.

d) Toplantıda şikayetın muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Gerektiğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR.16
		REVİZYON NO/TARİHİ	01 / 17.05.2021
		YAYIM TARİHİ	26.08.2019
		SAYFA	4/4

olması halinde şikayet sahibinden de görüş alınabilir veya söz konusu kişi toplantıya çağırabilir. Gerçekleştirilecek faaliyetler KYT tarafından “KYS.F.23 Şikâyet Formu” na yazılır.

e) LST.21 Şikayet Kayıt ve Takip listesi’ne şikayetin çözümlenmesi için verilen termin süresi ve ilgili kişi yazılır.

f) Mümkün olan her durumunda, KYT veya Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet sahibine şikayetin kabul edildiğini yazılı veya sözlü olarak bildirir, ilerleme raporunu ve sonucunu şikayetçiye yazılı olarak sunar.

5.3 Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

a) Kabul edilen şikayet için düzeltici faaliyet gerekli olup olmadığına şikayet için yapılan toplantıda karar verir. Söz konusu şikâyetler, yetkileri dâhilinde çözülebilecek ise Laboratuvar müdürü ya da ilgili birim sorumlularınca tarafından çözülür. (Şikayet konusu bu kişilerde olması durumunda şikayete konu olmayan kişiler belirlenir). Konu için düzeltici faaliyetler gerekli ise Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlemler başlatılır.

Şikayet konusunda gerçekleştirilecek olan faaliyetlerle ilgili şikayet sahibi iletişim kanalları ile bilgilendirilir.

5.4 Müşteri şikayetlerinin sonuçlandırılması

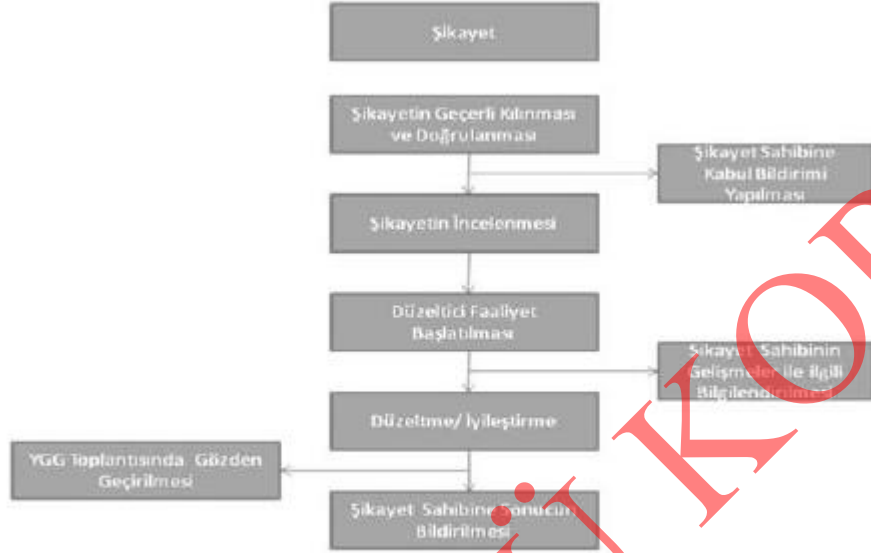
a) Laboratuvarımıza gelen şikayetlerin yazılı olarak bildirilmesinden itibaren 45 gün içerisinde çözümlenmesi hedeflenmiştir.

b) Şikâyet ile ilgili konu hakkında yapılan faaliyetler ve sonuçları toplantıya katılım sağlayan şikayetten bağımsız kişiler tarafından “KYS.F.23 Şikâyet Formunun ilgili kısımları doldurularak varsa ekleri ile birlikte söz konusu şikâyet kapatılır ve LST.21 Şikayet Kayıt ve Takip listesi’ne işlenir.

c) Sonuçlandırılan şikâyetler müşterinin şikâyetleri dosyasında ilgili tüm yazışmaları ve detayları ile birlikte saklanır ve “KYS.F.23 Şikâyet Formu” kapatılır. Müşteriye gerekli bilgilendirilmeler yapılır. Şikayet sahibine şikayetin sonuçlandığına dair KYT tarafından iletişim kanalları ile bilgilendirir.

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	PR.16
		REVİZYON NO/TARİHİ	01 / 17.05.2021
		YAYIM TARİHİ	26.08.2019
		SAYFA	5/4

d) Şikayetler YGG toplantısında değerlendirilerek iyileştirme ve riskler belirlenir.



Şekil 1-A Şikayet sürecinin akış şeması

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici Faaliyet Formu (KYS.F.08)
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.04)
- TS EN ISO/IEC/17025
- Şikayet Formu (KYS.F.23)
- Şikayet Prosesi (PRS.13)

7. KAYITLAR

Bu prosedür kapsamındaki kayıtlar **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından **Uygunsuzluk** dosyasında ve **Müşteri Şikayetleri** klasöründe muhafaza edilir.