




ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	PR 22
İlk Yayın Tarihi	09.11.2021
Revizyon Numarası	09.11.2021-00
Sayfa Numarası	1/9

Doküman Revizyon Durumu

Rev. No	Yapılan Revizyon	Sayfa No	Revizyon Nedeni

HAZIRLAYAN KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	--

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	09.11.2021
		Revizyon Numarası	09.11.2021-00
		Sayfa Numarası	2/9

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda uygulanan TS EN ISO 17025 Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde müşteriden gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, ölçüm/analiz sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda uygulanan TS EN ISO/IEC 17025 Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde kullanılan tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Tüm AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı personeli

4. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.


5. UYGULAMA

5.1. Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı proses internet sitesinde www.aimo.com.tr ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

5.2. Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir.

5.3. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	09.11.2021
		Revizyon Numarası	09.11.2021-00
		Sayfa Numarası	3/9

5.4. Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Prosesi akışına göre yürütülür. İlgili personel şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde diğer laboratuvar personeli ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair müşteriye en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılması sağlanır.

5.5. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Formu ile kayıt edilir.

5.6. Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PR.21) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler. Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü (PR 04) uygulanır. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR 18) göre muhafaza edilir.

5.7. Şikâyet nihai olarak gerekli ise Laboratuvar Yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Laboratuvar Sorumlusu alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, şikâyeti ele alan sorumlu personele iletir, sorumlu personel müşteriye yazılı bilgi verir.

5.8. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

5.9. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

5.10. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

5.11. Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

5.12. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Ek 1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası

PR 22

İlk Yayın Tarihi

09.11.2021

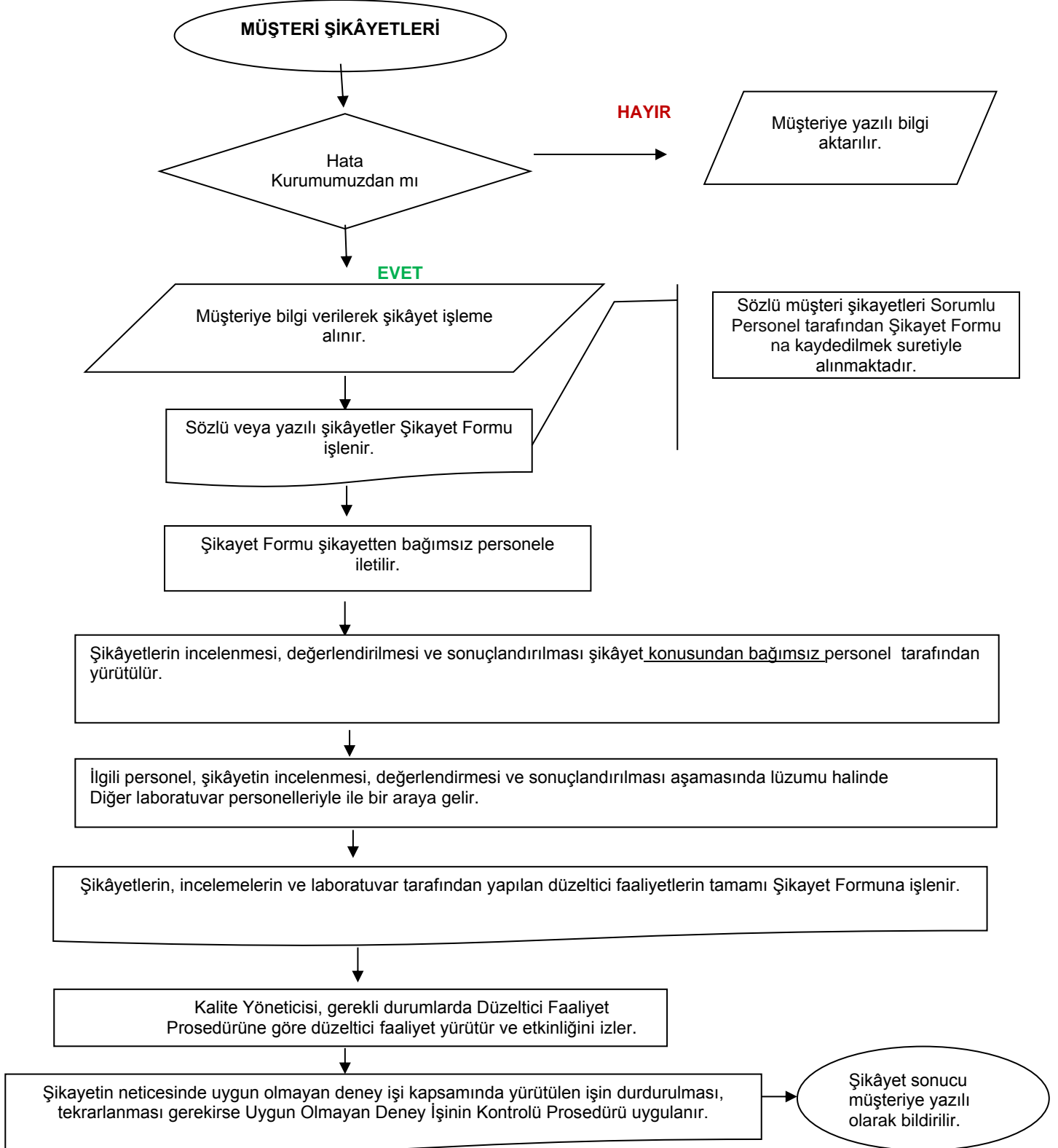
Revizyon Numarası

09.11.2021-00

Sayfa Numarası

4/9

Ek-1 Şikayet Proses Akışı



HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	PR 22
İlk Yayın Tarihi	09.11.2021
Revizyon Numarası	09.11.2021-00
Sayfa Numarası	5/9

6. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025

7. EKLER

- Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PR.21)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ