

 Selin Lab SELİN ÖLÇÜM LABORATUVAR HİZMETLERİ BİLİŞİM MÜH.MÜŞ. İNŞ. SAN. VE TİC. A.Ş.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		Doküman No:	P-07-9
			İlk Yayın Tarihi:	10.02.2021
			Revizyon No:	1
			Revizyon Tarihi:	02.10.2024
	SELİN ÖLÇÜM LABORATUVARI		Sayfa No:	1 / 3

1. AMAÇ

Bu dokümanın amacı; Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

3. SORUMLULAR

TS EN ISO/IEC 17025 standardına ve bu prosedüre göre kontrolünden görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde, tüm personel sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2).

5. UYGULAMA

5.1.1 Anlaşmazlık/Şikâyetlerin Başvurularının Alınması

a) Anlaşmazlık ve/veya şikâyetlerin posta, faks veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak tarafımıza gönderilmesi esastır (Bu amaçla F-07/09-1 Müşteri Şikâyet Formu kullanılabilir.). Sözlü yapılan şikâyetler yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde en azından şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi gibi) şikâyeti alan Selin Ölçüm Laboratuvarı personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin teyidi alınır. Ayrıca bu personel şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikâyetler, eğer varsa tüm delilleri içeren belgelerle birlikte şikâyeti alan personel tarafından kayıt altına alınır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.

b) Gelen anlaşmazlık ve/veya şikâyetler Selin Ölçüm Laboratuvarı'nın web sitesi <http://www.selinlab.com.tr/sikayet.htm> adresinden müşteri tarafından doldurulabilir veya Selin Ölçüm Laboratuvarı'nın ofis kısmında bulunan müşteri şikâyet formları, müşteriler tarafından doldurulup, kilitli dolap içerisine atılabilir.

c) Planlama sorumlusu bu aşamada anlaşmazlık ve/veya şikâyetler başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık ve/veya şikâyetler konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık ve/veya şikâyetler kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetlerin tespiti için kalite yöneticisine iletilir.

5.1.2 Anlaşmazlıkların ve/veya Şikâyetlerin Karara Bağlanması:

a. Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikâyeti inceler, ilgili olabilecek personel ile görüşür, gerekiyorsa araştırma yapılmasını ve rapor haline getirilmesini sağlar, şikâyetin Selin Ölçüm Laboratuvarı'ndan kaynaklanıp kaynaklanmadığı yönünde bir görüş oluşturur.

b. Kalite Yöneticisi; incelemeyi takiben, Selin Ölçüm Laboratuvarı'nın değerlendirmesini ve kararını F-07/09-1 Müşteri Şikâyet Formu'nun ilgili alanlarını doldurarak belirtir ve formun bir nüshasını müşteriye gönderir.

c. Yapılan değerlendirmede, şikâyetin laboratuvarın faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için derhal düzeltici faaliyet başlatmasını sağlar.

d. Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse P-07-10 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR

 Selin Lab SELİN ÖLÇÜM LABORATUVAR HİZMETLERİ BİLİŞİM MÜH.MÜŞ. İNŞ. SAN. VE TİC. A.Ş.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	P-07-9
		İlk Yayın Tarihi:	10.02.2021
		Revizyon No:	1
		Revizyon Tarihi:	02.10.2024
	SELİN ÖLÇÜM LABORATUVARI	Sayfa No:	2 / 3

- e. Şikayetin ele alınması ve değerlendirilmesi sonucunda nihai cevap yazısı, (şikayet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya fax yoluyla gizlilik kurallarına uygun olarak şikayet sahibine gönderilerek şikayet sonuçlandırılır.
- f. Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olmadığı sonucuna ulaşırsa, tespit edilen şikayetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet sahibine bildirilir.
- g. Kapsamlı olmayan şikayet inceleme sonuçları, şikayet yazısı üzerine elle yazılıp paraflanabilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir:

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Şikayet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, Selin Ölçüm Laboratuvarı' nın konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, itiraz hakkını kullanmak isterse konunun çözümü bu aşamadan sonra genel müdür sorumluluğundadır.

5.1.3. Şikayet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

Selin Ölçüm Laboratuvarı, şikâyet konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikâyet sahibi ve şikâyet neden olan müşterisi ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa ne seviyede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği seviyede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

5.2 Gizlilik

- Selin Ölçüm Laboratuvarı'na ulaşan tüm şikayet ve başvurular gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca Selin Ölçüm Laboratuvarı'nı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite yöneticisinin şikayet dosyasında saklanır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- Selin Ölçüm Laboratuvarı, şikâyet prosesleri hakkında bilgiyi <http://www.selinlab.com.tr/> web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

5.3. Müşteri Anketleri

- a) Kalite Yöneticisi, en geç 12 ayda bir müşteri anketi düzenleyerek;
- Müşterinin Selin Ölçüm Laboratuvarı ile ilgili algılamasını,
 - Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini tespit eder.
- b) Ölçüm Personeli, bu amaçla F-07/09-2 Müşteri Anket Formu' nu cevaplandırılmak üzere müşterilere gönderir.
- c) F-07/09-2 Müşteri Anket Formu mümkün olan hallerde, karşılıklı müşteri ziyaretleri sırasında da cevaplandırılması sağlanabilir.
- d) Müşteriden gelen her türlü olumlu/olumsuz görüşler mümkün olduğunca yazılı alınır. Ayrıca anketler Selin Ölçüm Laboratuvarı' nın web sitesi <http://www.selinlab.com.tr/sikayet.htm> adresinden müşteri tarafından doldurulabilir veya Selin Ölçüm Laboratuvarı'nın ofis kısmında bulunan F-07/09-2 Müşteri Anket Formu, müşteriler tarafından doldurulup kilitli dolap içerisine atılır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR

 Selin Lab SELİN ÖLÇÜM LABORATUVAR HİZMETLERİ BİLİŞİM MÜH.MÜŞ. İNŞ. SAN. VE TİC. A.Ş.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	P-07-9
		İlk Yayın Tarihi:	10.02.2021
		Revizyon No:	1
		Revizyon Tarihi:	02.10.2024
	SELİN ÖLÇÜM LABORATUVARI	Sayfa No:	3 / 3

- e) Anketin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse P-07-10 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır.
- f) Kalite Yöneticisi, F-07/09-2 Müşteri Anket Formu' nun geri dönüş oranlarını F-07/09-3 Müşteri Anket Değerlendirme Formu kullanarak, bu anketlerde verilen cevapları grafiğe dökerek, yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirilmesini sağlar.
- g) Kalite Yöneticisi, cevapları değerlendirir, elde edilen sonuçlara göre gerekli iyileştirme faaliyetlerini planlar, uygulamasını sağlar, yapılan çalışmalar hakkında yönetimin gözden geçirme toplantısında bilgi verir.
- h) F-07/09-2 Müşteri Anket Formu' ndaki 'orta ve altı' değerlendirmeler için Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından gerekli görüldüğü takdirde düzeltici faaliyet açılır.
- i) Laboratuvarımızın hatalı olduğu tespit edilirse P-08-7 Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Müşteri süreçten haberdar edilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- TS ISO EN/IEC 17025 Madde 7.9

REVIZYON KONTROL TABLOSU

REV NO.	REVİZYONUN TANIMI	SAYFA	TARİH
1	PROSEDÜR BAŞTAN HAZIRLANMIŞTIR.	Tümü	02.10.2024

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR