

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.010
		Yayın Tarihi	24.11.2015
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	16.01.2023

1. AMAÇ

2A laboratuvarının yapmakta olduğu ölçüm faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden ve diğer kesimlerden gelen şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Tüm şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, 17025 Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikayet: Müşterilerden ve diğer kesimlerden iletilen personel veya işleyişten kaynaklı memnuniyetsizlik durumudur.

İtiraz: Müşterinin ölçüm sonuçlarına veya ölçüm raporunun tamamına yapmış olduğu geri dönüştür.

5. UYGULAMA

5.1. PRS.010 Şikayet ve İtiraz Prosedürü, 2alab.com adresinde yayınlanarak tüm ilgili tarafların erişimine açılır.

5.2. Şikayet / İtirazın Alınması

Şikayetler veya itirazlar, 2A Laboratuvar çalışanlarına **FRM.064 Müşteri Değerlendirme ve Öneri Anketi**, telefon, faks, e-posta ve farklı yollarla iletilir. Şikayeti- itirazı alan kişi, şikayeti-itirazı 17025 Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.

5.3. Şikayetin Değerlendirilmesi ve Şikayet Sahibinin Bilgilendirilmesi

17025 Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti aldıktan sonra şikayetin 2A laboratuvara ulaştığını şikayet sahibine bildirir.

17025 Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayeti 5 iş günü içinde değerlendirir.

Şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde, şikayete müdahil olmamış kişi/kişiler tarafından ele alınacağı ve şikayetçiye bildirilecek sonuçların yine şikayete müdahil olmamış kişi/kişiler tarafından bildirilecektir.

Şikayet yada itirazların ele alınmasında değerlendirme/karar alma aşamalarında görev alan personel şikayet ya da itiraz konusunda tamamen bağımsızdır. Ancak 2a Laboratuvar bünyesinde tam zamanlı olarak görev almalıdır.

Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise; Kalite yönetim temsilcisi tarafından ilgili şikayete konu olan personel bilgilendirilir. Şikayet ile ilgili yapılması gereken işlemlere karar verilerek şikayete konu olan kişiye mail atılır ve ilgili takip formuna işlenir.

Şikayet Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise; 17025 Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti FRM.062 Şikayet ve İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formuna işler ve şikayeti Laboratuvar Müdürüne bildirir. Laboratuvar Müdürü, şikayete konu olana durumu şikayet sahibi ve şikayete konu olan kişi(ler) ile görüşür ve şikayetin kabul edilip edilmeyeceğine karar verir.

Laboratuvar Müdürü, şikayet değerlendirmesi bittiğinde aynı gün içinde şikayet sahibine şikayetin kabul/red edildiğini gerekçesini de belirterek mail ortamında bildirir.

Şikayet kabul edildi ise Laboratuvar Müdürü, şikayet için Düzeltici Faaliyet Formu doldurur. Laboratuvar Müdürü, geribildirimler / kayıtlar doğrultusunda şikayetin kök nedenini tespit eder. Belirlenen kök nedene uygun olarak yapılması gereken faaliyetleri belirler. Yapılması planlanan faaliyetler hakkında şikayet sahibine bilgilendirme yapılır.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayet Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise bu süreç Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN 17025 KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	Sayfa: 1/2
---------------------------------------	--------------------------	------------

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PRS.010
			Yayın Tarihi	24.11.2015
			Revizyon No	04
			Revizyon Tarihi	16.01.2023

Personel veya işleyişten kaynaklı bir problem yaşandığı takdirde gerçekleşmiş olan şikayet neticesinde personele mail üzerinden geri bildirim yapılır. Şikayetin personelden kaynaklı bir durumu neticesinde ise Laboratuvar müdürü tarafından olağan dışı toplantı yapılarak personellerin çalışma verimleri artırılır.

2A Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

5.4. İtirazın Değerlendirilmesi ve İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

17025 Kalite Yöneticisinin onayından sonra Laboratuvar Müdürü tarafından sözlü veya yazılı olarak müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirme kaydı, itiraz için açılan klasöre kaydedilir. Ayrıca analiz sonucunun etkilendiği bir durum varsa PRS.021 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Prosedüründe belirtildiği gibi yeni rapor düzenlenir ve müşteriye iletilir. İtirazın ilk aşamasında müşterinin itirazı neticesinde ölçüm ham kayıt verileri laboratuvar müdürü nezaretinde müşteriye gösterilerek raporun yazım aşaması gözlemlenerek tekrarlanır. Bu durumda müşterinin haklı olduğu bir durum tespit edildiği takdirde PRS.005 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak ölçümler tekrarlanarak ölçüm yapılan firmadan herhangi bir ücret talep edilmez. Müşterinin itirazı devam ediyor ise ölçümlerin iptal edilerek aynı ölçüm kalemlerinden Türkak akredite İsgüm tarafından yetkilendirilmiş veya çevre ölçümlerinde T.C Çevre ve Şehircilik bakanlığından yetkilendirilmiş, şahit laboratuvar tarafından ölçümlerin gerçekleştirilerek ölçümlerin izlenebilirliği sağlanacaktır. Bu izlenme işlemi neticesinde laboratuvarımızdan kaynaklı bir durum söz konusu ise ölçümlerin yarı bedeli karşılanacaktır. Eğer laboratuvarımızdan kaynaklı bir hata söz konusu değil ise ölçüm bedelleri firma tarafından karşılanacaktır.

5.5. Tüm şikayetler/itirazlar, **FRM.061 Şikayet ve İtiraz Takip Formu** ile takip edilir.

5.6. 17025 Kalite Yöneticisi, gelen şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri **Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında** gündeme getirir.

5.5. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak **PRS.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

PRS.007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
 PRS.021 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü
 PRS.002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
 FRM.062 Şikayet ve itiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu
 FRM.061 Şikayet ve İtiraz Takip Formu
 PRS.005 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

11.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
27.08.2018	01	5.3	"İtirazın değerlendirilmesinin Müşteriye Bildirilmesi" başlığı açılarak işleyiş bölümlendirildi
		5.4	"Şikayet değerlendirilmesinin Müşteriye Bildirilmesi" başlığı açılarak şikayetler bölümlendirildi.
		4.	İtirazın tanımı yapıldı
		Genel	Prosedürün ismi "Şikayet ve İtiraz Prosedürü" olarak değiştirildi.
	02	5.3	"T.C Çevre ve Şehircilik bakanlığından yetkilendirilmiş" eklenmiştir.
13.02.2020	03	5.3	ISO 17025:2017 standardı gereklilikleri doğrultusunda revize edildi.
16.01.2023	04	5.3	Şikayet faaliyetleri ile ilgili ilgili kişi kişiler tanımlanmıştır. Bağımsızlık ile ilgili madde eklenmiştir.

HAZIRLAYAN 17025 KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	Sayfa: 2/2
---------------------------------------	--------------------------	------------