

 Çevre Ölçüm Laboratuvar Madencilik Danışmanlık İnşaat Taahhüt San.Tic.Ltd.Şti.	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	18.12.2018	01.08.2023/02	1 / 5
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

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

Şirket Müdürü

Kalite Yöneticisi

Laboratuvar Sorumlusu

Tüm Personel

4.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

Şikayet: 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 alınacağını tanımlandığı proses internet sitesinde www.arescevre.com ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin 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 şikayet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikayet 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.

5.4. Şikayetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet Proses akışına göre yürütülür. İlgili personel şikayetin incelenmesi,

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Eliz BAYTAROĞLU
Kontrol Eden/Onaylayan	Şirket Müdürü	Erol ÖNEL

ARES Çevre Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.

 Çevre Ölçüm Laboratuvar Madencilik Danışmanlık İnşaat Taahhüt San. Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	18.12.2018	01.08.2023/02	2 / 5
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde diğer laboratuvar personeli ile bir araya gelir. Şikayetin geçerli kılınması için, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünderse şikayet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikayeti alan personel tarafından Şikayet-İtiraz-Öneri Formu (KFRM.22) düzenlenerek şikayetin ele alındığına dair müşteriye en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılması sağlanır.

5.5. Şikayete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet-İtiraz-Öneri Formu (KFRM.22) ile kayıt edilir.

5.6. Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (KPRS.07) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler. Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (KPRS.06) uygulanır. Şikayetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtlar Listesine (KLST.02) göre muhafaza edilir.

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

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

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

5.10. Laboratuvar şikayetleri 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 şikayetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Ek 1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Eliz BAYTAROĞLU
Kontrol Eden/Onaylayan	Şirket Müdürü	Erol ÖNEL

ARES Çevre Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**KontROLSÜZ KOPYA**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.

 Çevre Ölçüm Laboratuvar Madencilik Danışmanlık İnşaat Taahhüt San. Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	18.12.2018	01.08.2023/02	3 / 5
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

4.13. Laboratuvar Personelinden Gelen Şikayet-İtiraz-Öneri ;

Yapılan şikayet-itiraz-öneri için Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet-İtiraz-Öneri Formu (KFRM.22) ile işlem başlatılır. Şikayet-İtiraz-Öneri konusundan bağımsız personel Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından şikayet-itiraz-öneri değerlendirilir.

Şikayet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir. Uygun olmayan iş prosedürü kapsamında yer alan şikayetler için, Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KPRS.07)'ne göre ele alınarak gerekli işlemler yapılır. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında değerlendirme yapılarak giderilmesi için Üst yönetim ve Kalite Yöneticisi tarafından durum değerlendirme toplantısı yapılır. Verilen karar Şikayet-İtiraz-Öneri Formu (KFRM.22) üzerine Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Şikayete ait faaliyet bittikten sonra sonucu, şikayet sahibine bildirilir.

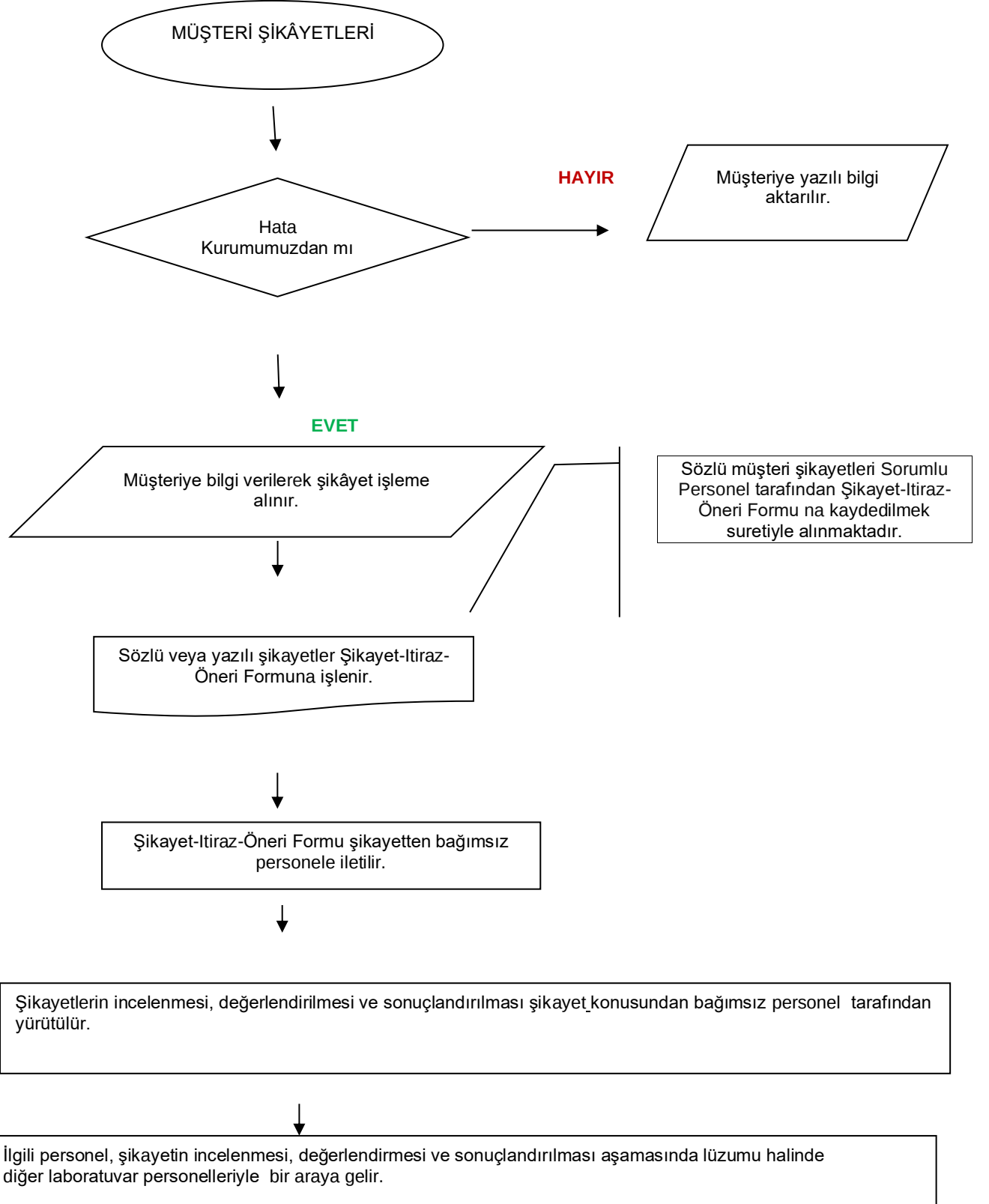
Şikayet dışındaki öneri ve itirazlar ise öneri yada itirazın içeriği incelenerek ilgili muhattap belirlenir. İlgili taraflar ile kalite yöneticisi öneri yada itirazı inceleyerek karara bağlar. Uygun bulunursa öneri-itiraz sahibine bildirilir. Öneri yada itirazın kalite veya laboratuvar faaliyetlerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İş Prosedürüne (KPRS.06) göre işlem başlatılır.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Eliz BAYTAROĞLU
Kontrol Eden/Onaylayan	Şirket Müdürü	Erol ÖNEL

ARES Çevre Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar “**KontROLSÜZ KOPYA**” niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.

 Çevre Ölçüm Laboratuvarı Madencilik Danışmanlık İnşaat Taahhüt San. Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	18.12.2018	01.08.2023/02	4 / 5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				

Ek-1 Şikayet Proses Akışı



Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Eliz BAYTAROĞLU
Kontrol Eden/Onaylayan	Şirket Müdürü	Erol ÖNEL

ARES Çevre Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar **"Kontrolsüz Kopya"** niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.

 Çevre Ölçüm Laboratuvarı Madencilik Danışmanlık İnşaat Taahhüt San. Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	18.12.2018	01.08.2023/02	5 / 5
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			



Şikayetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Şikayet-İtiraz-Öneri Formu na işlenir.



Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.



Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet-İtiraz-Öneri Formu (KFRM.22)

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (KFRM.35)

Kayıtlar Listesi (KLST.02)

Uygun Olmayan İş Prosedürü (KPRS.06)

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KPRS.07)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00	18.12.2018	-	İlk Yayın
01	29.08.2019	Tüm Prosedür	TÜRKAK Denetimi
02	01.08.2023	4.13 maddesi eklenmiştir.	29-30.05.2023- 01.02.06.2023 tarihli TÜRKAK Denetimi

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	Eliz BAYTAROĞLU
Kontrol Eden/Onaylayan	Şirket Müdürü	Erol ÖNEL

ARES Çevre Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.