

	BAREM ÇEVRE LABORATUVARI	Doküman No : BÇ.PR.03
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi : 01.11.2007
		Revizyon No : 10
		Revizyon Tarihi : 21.09.2020
		Sayfa : 1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen sözlü veya yazılı şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, ve karara bağlanmasına yönelik yöntemlerin belirlenmesidir.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1 KISALTMALAR

Yönetim: Kalite Müdürü/Yardımcısı, Laboratuvar Müdürü/Yardımcısı

2.2 TANIMLAR

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

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasında tüm personel sorumludur.

4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

4.1 ŞİKAYETLERİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI

Laboratuvarda şikâyetler, "Şikâyetler Prosesi (BÇ.PS.02)" dokümanına göre değerlendirilir. Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı proses ve "Şikâyet Formu (BÇ.F.223)" internet sitesinde (www.baremcevre.com) ilgili tarafların erişimine sunulur. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

Müşteriden gelebilecek şikâyet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)

Gelen yazılı ve/veya sözlü şikâyet, şikâyeti alan personel tarafından "Şikâyet Formu (BÇ.F.223)"na kaydedilir ve ilgili form Kalite Müdürü'ne teslim edilir. Kalite Müdürü şikâyetle ilgili birim yöneticisi/çalışanı ve Laboratuvar Müdürü ile toplantı yapar ve şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır, uygunsuzluk olup olmadığı araştırılır. Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Her şikâyet uygunsuzluk olarak kayıt altına alınmaz. Bu durumda neden uygunsuzluk olarak değerlendirilmediği ve yapılması gerekenler "Şikâyet Formu (BÇ.F.223)"nda kayıt altına alınarak faaliyet sorumlusu tarafından müşteriye bilgi verilir. Şikâyetin uygunsuzluk olup olmadığına Yönetim karar verir ve şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan Yönetim sorumludur. Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Yönetim tarafından "Şikâyetler Prosesi (BÇ.PS.02)" dokümanında verilen iş akış şemasına göre yürütülür.

Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili oluşu ve verilen hizmetten kaynaklandığına karar verilirse, Yönetim tarafından "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (BÇ.PR.08)" ve "Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (BÇ.PR.07)"ne göre işlem yapılır. "Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet/Risk/Fırsat Bildirim Formu (BÇ.F.18)" kullanılarak uygunsuzluk açılır/açtırılır ve düzeltilici faaliyet başlatılır. Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetlere karar verilir. Faaliyet sorumluları belirlenir. Kalite Müdürü tarafından, "Uygunsuzluk/Müşteri Şikâyeti/Düzeltilici Faaliyet/Risk/Fırsat Takip Formu (BÇ.F.21)" kullanılarak, açılan müşteri şikâyeti uygunsuzluğuna takip numarası verilir. Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetler Yönetim tarafından izlenir ve memnuniyetsizliğin giderilmesi için her türlü uygun adımın atılması sağlanır.

Dış tedarikçi laboratuvara yaptırılan deney işi ile ilgili gelen müşteri şikâyetleri, ilgili laboratuvar ile görüşülerek değerlendirilir.

HAZIRLAYAN: Yasemin KALKAN AÇI / Kalite Müdürü İmza:	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN: Necla ATEŞ / Şirket Müdürü İmza:
---	---

İstasyon Mah.1464 Sok.No:17 Gebze/KOCAELİ Tel: 0262 646 41 44 Faks: 0262 646 38 48 www.baremcevre.com

Not: İşbu dokümanın her hakkı saklı olup, BAREM ÇEVRE LABORATUVARI'na aittir. İzin alınmadan çoğaltılması, kopyalanması, üçüncü kişilere açık tutulması ve paylaşılması yasaktır. İşbu doküman kontrollü kopya olup değişikliğe tabidir. Baskı alınması halinde kontrolsüz kopya olarak değerlendirilir. Dokümanı kullanmadan önce güncelliğini L:\Barem Çevre LAB\Kalite Ortak dosyasından kontrol ediniz.

	BAREM ÇEVRE LABORATUVARI	Doküman No : BÇ.PR.03
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi : 01.11.2007
		Revizyon No : 10
		Revizyon Tarihi : 21.09.2020
		Sayfa : 2 / 3

Şikâyet müşteriye sunulmuş ölçüm/analiz raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor ve hesaplamaları, ilgili Raportör ve Raporlama Birim Yöneticisi tarafından incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Sekreteryaya hatası var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve "Sonuçların Raporlanması Prosedürü (BÇ.PR.23)"ne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise tüm süreç baştan sona kontrol edilir.

- Ölçüm bilgi formları ve laboratuvar teslim formları kontrol edilir.
- Analiz/ölçüm çıktıları ve hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözümler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz/ölçüm ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit numune ile analiz tekrarlanır.
- Kalite kontrol çalışması yapılır.

Yapılan incelemeler sonucunda elde edilen bulgular, düzeltme gerektiren veya gerektirmeyen hususlar konusunda müşteriye bilgi verilir ve ilgili prosedürlere göre işlemler uygulanır.

Rapor/hesaplama/analiz/ölçümde hata var ise rapor, gerekli açıklama yapılarak yeniden düzenlenmesi için, müşteri en geç iki gün içinde Raportör, Raporlama Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından sözlü/yazılı olarak bilgilendirilerek, eski raporun en geç bir hafta içinde geri çekilmesi sağlanır. Müşteri, kamu kurum/kuruluşu ise dilekçe ile bilgilendirme yapılır. Müşterinin raporu iade etmek istememesi durumunda, raporun geri çekilmesi zorunluluğu aranmaz ve konu ile ilgili yazılı gerekçe alınır.

Rapora yapılacak itirazlar için geçerli süre, rapor tarihinden itibaren 15 gündür. Resmi kurumlardan gelen eksiklik yazıları, bildirimler ve rapordaki maddi hatalar için gelen itirazlar vb. geldiği tarihte değerlendirilebilir.

Akreditasyon Kurumu ya da diğer ilgili taraflardan gelen şikâyetler Yönetim tarafından ele alınır ve ilgili taraflara yazılı olarak bilgi verilir.

Deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda; sonuçların doğrulanması maksadıyla laboratuvarında muhafaza edilen numune üzerinden analiz tekrarlanır. Anlaşmazlığın devamı durumunda Laboratuvarında saklanan numune, masrafları müşteri tarafından ödenmek koşulu ile her iki tarafın kabul edeceği veya TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre akredite ikinci bir laboratuvara gönderilir. Anlaşmazlığın devamı durumlarında laboratuvarın yerleşik bulunduğu il mahkemeleri yetkilidir ve müşteri ile yapılan sözleşme yükümlülükleri geçerlidir. Müşteri, talep esnasında laboratuvara asıl numune(ler) ile birlikte şahit numune(ler) göndermediği takdirde deney sonuçlarına itiraz etmeyeceğini ve deney tekrarı talebinde bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder. İtiraz süresi sonuç bildirim tarihinden itibaren "Numune Alma Ve Saklama Koşulları (BÇ.PR.26_Ek 1)" dokümanında belirtilen maksimum saklama süresi kadardır.

Laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunar. Şikâyetçi, şikâyetin ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, laboratuvar tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir. Laboratuvarımızla temasa geçilerek, şikâyet değerlendirmeleri ve yapılan düzeltici faaliyetler hakkında bilgi verilebilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Yönetim bu konuda sorumludur.

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi, sebep analizi yapılması ve sonuçlandırılması şikâyetin konusuna bağlı olmak kaydı ile en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılarak, müşteri konu hakkında Yönetim tarafından sözlü ve/veya yazılı olarak bilgilendirilir. Şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair bildirim mümkün mertebe resmi olmasına dikkat edilir. Mümkün olması durumunda müşteri ziyaret edilebilir ve toplantı yapılabilir.

Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmeleri Toplantı'larında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Müdürü tarafından muhafaza edilir.

4.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ARAŞTIRILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, verilen hizmetin müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek ve müşteri memnuniyeti ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla "Müşteri Memnuniyet Anket Formu (BÇ.F.10)" müşterilere ulaştırılarak, müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılır. Müşteri tarafından memnuniyetlerin bildirilebilmesi için laboratuvar web sayfasında "Müşteri Memnuniyet Anket Formu (BÇ.F.10)" yayınlanır. Ayrıca Müşteri Temsilcisi tarafından müşterilere faks, elden, kargo veya e-mail ile form iletilir. Geri dönüşlerin daha hızlı olabilmesi için Müşteri Temsilcileri müşteriye telefon ile hatırlatma yaparak formun doldurulmasını rica eder **ve/veya telefonda soruları yönelterek cevaplanmasını sağlar ve formu kendi doldurur.**

Doldurulan her form üst yönetime iletir. Müşterinin memnun olmadığı herhangi bir konu var ise ve anket sonuçlarından orta, zayıf ve kötü puan alan sorular var ise müşteri şikâyeti olarak kabul edilir ve Kalite Müdürü tarafından 4.1 maddesinde belirtildiği şekilde işleme alınır.

HAZIRLAYAN: Yasemin KALKAN ACI / Kalite Müdürü İmza:	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN: Nejla ATES / Şirket Müdürü İmza:
---	---

İstasyon Mah.1464 Sok.No:17 Gebze/KOCAELİ Tel: 0262 646 41 44 Faks: 0262 646 38 48 www.baremcevre.com

Not: İşbu dokümanın her hakkı saklı olup, BAREM ÇEVRE LABORATUVARI'na aittir. İzin alınmadan çoğaltılması, kopyalanması, üçüncü kişilere açık tutulması ve paylaşılması yasaktır. İşbu doküman kontrollü kopya olup değişikliğe tabidir. Baskı alınması halinde kontrolsüz kopya olarak değerlendirilir. Dokümanı kullanmadan önce güncelliğini L:\Barem Çevre LAB\Kalite Ortak dosyasından kontrol ediniz.

	BAREM ÇEVRE LABORATUVARI	Doküman No : BÇ.PR.03
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi : 01.11.2007
		Revizyon No : 10
		Revizyon Tarihi : 21.09.2020
		Sayfa : 3 / 3

Toplanan tüm anketlere ait sonuçlar ve şikayetler, "Veri Analizi Talimatı'nda (BÇ.T.02)" tanımlanan istatistiksel teknikler kullanılarak Kalite Müdürü tarafından yıl ortasında (yılın ilk altı ayını kapsayacak şekilde) ve yıl sonunda (yılın oniki ayını kapsayacak şekilde) değerlendirilir **ve iş bu prosedürün Ek 1'inde tanımlanan Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirilmesi Raporu hazırlanır.** Değerlendirme sırasında bir önceki anket sonuçları ve anketi dolduran müşteri tarafından belirtilen diğer hususlar da dikkate alınır. Anket sonuçları ve yapılan tüm iyileştirmeler ile ilgili Kalite Müdürü tarafından müşteri sözlü ve/veya yazılı olarak bilgilendirilir.

Müşteri memnuniyeti anket formları değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmeleri Toplantısı'nın gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

5.1 İLGİLİ DOKÜMAN

Şikayet Formu (BÇ.F.223)
 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (BÇ.PR.08)
 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (BÇ.PR.07)
 Uygunsuzluk/Düzeltici Faaliyet/Risk/Fırsat Bildirim Formu (BÇ.F.18)
 Uygunsuzluk/Müşteri Şikayeti/Düzeltici Faaliyet/Risk/Fırsat Takip Formu (BÇ.F.21)
 Sonuçların Raporlanması Prosedürü (BÇ.PR.23)
 Numune Alma Ve Saklama Koşulları (BÇ.PR.26_Ek 1)
 Müşteri Memnuniyet Anket Formu (BÇ.F.10)
 Veri Analizi Talimatı (BÇ.T.02)

5.2 İLGİLİ KAYNAK

TS EN ISO /IEC 17025 Madde 7.9 ve Madde 8.6

5.3 EKLER

Ek 1. Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirilmesi Raporu

6. KAYIT KONTROL

Bu dokümanın uygulanması sonucunda ortaya çıkan kayıtlar, 5. madde verilen dokümanların kullanılması ile oluşan kayıtlardır. Bu kayıtlar, Kayıt Takip Formu (BÇ.F.06)'na göre muhafaza edilir.

7. DAĞITIM

Bu doküman, Kalite Müdürü tarafından brdata (L) ağında, Barem Çevre LAB başlığı altında, "Kalite-Prosedürler" dosyası içerisinde saklanır, "Kalite Ortak-Prosedürler" dosyası içerisinde personel ile paylaşılır.

8. DOKÜMAN REVİZYON DURUMU

Rev. No.	Rev. Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
08	28.12.2018	4.1 4.2	İsmi değişen dokümanlar güncellendi. Prosedür yeni formatına geçildi. Prosedürün adı değişmiştir.
09	03.03.2020	4.1	Şikayet prosesi tanımlanmıştır.
10	21.09.2020	4.2	Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirilmesi Raporu prosedürde tanımlanmıştır.

9. EKLER REVİZYON DURUMU

Rev. No.	Rev. Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00	--	Ek 1	Ek 1 tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN: Yasemin KALKAN ACI / Kalite Müdürü İmza:	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN: Nejla ATES / Şirket Müdürü İmza:
---	---

İstasyon Mah.1464 Sok.No:17 Gebze/KOCAELİ Tel: 0262 646 41 44 Faks: 0262 646 38 48 www.baremcevre.com

Not: İşbu dokümanın her hakkı saklı olup, BAREM ÇEVRE LABORATUVARI'na aittir. İzin alınmadan çoğaltılması, kopyalanması, üçüncü kişilere açık tutulması ve paylaşılması yasaktır. İşbu doküman kontrollü kopya olup değişikliğe tabidir. Baskı alınması halinde kontrolsüz kopya olarak değerlendirilir. Dokümanı kullanmadan önce güncelliğini L:\Barem Çevre LAB\Kalite Ortak dosyasından kontrol ediniz.