	<b>REFORM ANALİZ ÇEVRE LABORATUVAR EĞİTİM SAĞLIK ENERJİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. TS EN ISO/IEC 17020</b>	Döküman No	K.PM-P.08
		Sayfa	1/3
		Yayın Tarihi	05.06.2017
		Rev. No	01
		Rev.Tarihi	26.01.2019
<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			

### 1. AMAÇ:

Bu prosedür; şikayet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin tanımlanması; şikayet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikayet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmalarını açıklamak ve sorumlulukları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır

### 2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan gelen memnuniyetsizlik ifadesidir.

**İtiraz:** Ortaya atılan bir düşünceyi ya da alınan bir kararı benimsemeyerek karşı çıkmadır.

**Müşteri memnuniyeti:** Müşterinin ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrasındaki tatmin oranıdır.

**Geri Bildirim:** Müşteriye verilen hizmet sonrasında, hizmetle ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerin müşteriden alınmasıdır.

### 4.KISALTMALAR

Bu talimatta kısaltma bulunmamaktadır.

### 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

Toplantı Tutanağı

Şikayet, İtiraz Ve Öneri Formu

Şikayet, İtiraz Ve Öneri Takip Listesi

### 6. YETKİ VE SORUMLULAR:

Bu prosedür kapsamında şikayet alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Sistem Yöneticisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından Teknik Müdür sorumludur.

### 7. PROSEDÜR:

#### 7.1 Şikayetlerin Alınması


Kuruluşumuzda, şikayetleri ve itirazların nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı müşteri ya da ilgili tarafların erişime talep edilmesi halinde sunulmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikayet ve itirazlar ölçüm personeli, posta, faks, elden veya kuruluşumuz web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan şikayetleri alan personelimiz bu konuyu Kalite Sistem Yöneticisine ve/veya Teknik Müdürüne iletir. Şikayet ve itirazın alındığına dair kuruluşumuz Kalite Sistem Yöneticisi tarafından Şikayet ve itiraz eden firmaya bilgi verilir.

#### 7.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Kuruluşumuza yapılan şikayetler Şikayeti alan personel veya Kalite Yöneticisi tarafından "Şikayet ve İtiraz Formu" ile kayıt altına alınır. Alınan şikayet ve itirazın muayene faaliyetiyle ilgili olup olmadığı araştırılması işlemi gerçekleştirilir. İlgili olduğu tespit edilirse bilgi toplama yapılır. Önce personel dokümanı incelenir ve

Hazırlayan Kalite Sistem Yöneticisi	Kontrol Teknik Müdür	Onaylayan Genel Müdür
--	-------------------------	--------------------------

	<b>REFORM ANALİZ ÇEVRE LABORATUVAR EĞİTİM</b> <b>SAĞLIK ENERJİ VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.</b> <b>TS EN ISO/IEC 17020</b>	Döküman No	K.PM-P.08
		Sayfa	2/3
		Yayın Tarihi	05.06.2017
		Rev. No	01
		Rev.Tarihi	26.01.2019
<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			

müşteri ile ilgili gerekli bilgiler alınır. İhtiyaç halinde müşteri ile ilgili bilgiler yüzyüze alınır.bilgiler toplandıktan sonra Şikayet ve İtirazlar Kalite Sistem Yöneticisi ve Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve şikayet itirazın niteliğine uygun çözüm üretilir. Bu çözümün hayata geçirilmesi için planlama yaparak ve planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için termin süresi belirlenir ve planlanan faaliyetler usulüne uygun gerçekleştirilip daha sonra faaliyetin yapılıp yapılmadığı takip edilir. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikayet olarak değerlendirilir.

Kuruluşumuz şikayet ve itirazın ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. Şikayet ve itirazın değerlendirilmesi süreci içerisinde, o şikayet ve itiraz faaliyet alanında yer almamış kişilerce değerlendirilmesi sağlanır. Şikayet ve itiraz faaliyetinde yer alan kişiler değerlendirme aşamasında hiçbir şekilde yer almamaktadır. Şikayet itirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar, 30 gün içerisinde sonuçlandırılması sağlanır.

Kuruluşumuz şikayet itiraz prosesinin taraflara yansız ve eşit şekilde uygulanacağını taahhüd etmektedir. Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yürütülür. Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

### 7.3 Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi

Yapılan şikayet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayetin sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir. Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

Müşterilerin veya diğer ilgililerin muayene kuruluşu ve periyodik muayeneler ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Sistem Yöneticisi ve Teknik Müdür sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar alınarak konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve Müşteri istek, Öneri ve Şikâyetleri Formu'na kaydedilir.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Muayene ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Deneylere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b.

gibi konularda olabilir. Muayene kuruluşumuzda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Sistem Yöneticisi ve Teknik Müdür koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltilen önleyici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Sistem Yöneticisi ve Teknik Müdür tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formunun ilişişinde muhafaza edilir.

Kalite Sistem Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, "Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü" ne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

Hazırlayan Kalite Sistem Yöneticisi	Kontrol Teknik Müdür	Onaylayan Genel Müdür
--	-------------------------	--------------------------



Döküman No	K.PM-P.08
Sayfa	3/3
Yayın Tarihi	05.06.2017
Rev. No	01
Rev.Tarihi	26.01.2019

**ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

**8. KAYITLAR**

Bu talimatın uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar "Döküman Ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne" göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

**9. REVİZYON TARİHÇESİ**

Rev. No	Rev.Tarihi	Revizyon Tanımı	Rev. Yapılan Bölüm	Sayfa No

Hazırlayan  
Kalite Sistem Yöneticisi

Kontrol  
Teknik Müdür

Onaylayan  
Genel Müdür