

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-26
		İlk Yayın Tarihi	19.01.2021
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/3

1. AMAÇ

Bu Prosedürün Amacı ; CANTÜRK Çevre İş Güvenliği Ölçüm Test Analiz Laboratuvarı' nda hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri şikâyetlerinin ve itirazlarının giderilmesi konusunda ilgili sorumlulukları tespit etmektir.

2. UYGULAMA ALANI

CANTÜRK Çevre İş Güvenliği Ölçüm Test Analiz Laboratuvarı' nda sunulan hizmetin tüm aşamalarını kapsar.

3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden Şirket Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu ve Tüm Birim Sorumluları sorumludur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.17 Düzeltici veya Önleyici Faaliyetler Prosedürü

KYS.FR.043 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Talep Formu

KYS.FR.042 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu

17025.FR.001 3.Şahıslar İçin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı Formu

KYS.FR.004 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu

5. TANIMLAR ve KISALTMALAR

şikâyet

herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara (Madde 3.6) bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik

6. PROSEDÜR

6.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

6.2.1 Müşteri, şikâyetlerini ve itirazlarını firmamıza “ Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu”nu web sitesinden ve firmamızdan temin ederek iletebilir. Bunun yanında müşterilerden gelen şikâyet ve itirazlar sözlü, yazılı, telefon veya faks yoluyla Firmamız yetkilileri tarafından alınır. Oluşan şikâyetlerin takibi ise Müşteri Şikâyetleri Takip Formu ile gerçekleştirilir.

6.2.2 Şikâyet ve itirazı alan kişi tarafından şikâyet konusu Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu 'na işler ve Kalite Sistem Birimine iletilir. İlk değerlendirmeler Kalite Sistem Birimi tarafından yapılır. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Firmamız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Firmamız, şikâyet veya itirazın alındığını yazı ile müşteriye bildir

6.2.3 Şikâyet giderimi ile ilgili olarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet prosesi devreye girer . Sebep kök analizi yapılır ve şikâyet kaynağı tespit edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı	Şirket Müdürü

 ÇEVRE İŞ GÜVENLİĞİ ÖLÇÜM TEST ANALİZ LABORATUVARI	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-26
		İlk Yayın Tarihi	19.01.2021
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/3

6.2.4 Kalite Sistem Birimi personeli yapmış olduğu değerlendirmeye göre şikâyeti ilgisine iletilir. Şikâyetle ilgili ne tür çalışmalar yapılacağı kararı verilir ve şikâyet konusu ile ilgili durum değerlendirmesi ya da yapılacaklar hakkında müşteriye yazılı bilgi verilir. .

6.2.5 Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/ kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

6.2.6 Şikâyet formlarının tümü Kalite Sistem Sorumlusu tarafından saklanarak arşivlenir. Şikâyet sürecinin giderilmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek amacıyla Şikâyet Formunun bir kopyası müşteriye gönderilir. Müşteri, şikâyet ve şikâyetin giderilme süreci ile ilgili görüşlerini aynı form üzerine belirtir ve müşteri şikâyetinin giderilmesi hakkında geri dönüş sağlanmış olur. Şikâyetin kapandığına dair müşteriden onay istenir.

6.2.7 Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içerisinde derhal Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikâyetin tekrarı önlenir.

6.3 İtirazlar

İtirazlar, şikâyet kararlarına veya Uygunluk değerlendirme sonuçlarına yönelik olabilir. Yapılan itirazın CANTÜRK tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuruyu yapan firma adı, başvuru sahibinden itiraz konusu, kararın içeriği, tarih ve varsa numarası, itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan CANTÜRK personeli isimleri, kararın kabul edilmeme nedenleri, ilgili kişilerin iletişim bilgileri vb.. bilgiler temin edilir.

Müşteri Şikâyet ve İtiraz Talep Formu ' na itirazı alan kişi tarafından kaydedilir. İtiraz ile ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır ve itirazın ana sebebine ulaşılır.

İtiraza konu olan hatanın ekipman olduğu yönünde bilgi varsa; ilgili ekipmanın doğruluğu kontrol edilir, arıza/yüksek sapma tespit edilirse cihaza tamir yaptırılır. Tamir işleminden sonra cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilir. Cihazın kalibrasyonu akredite bir laboratuvar tarafından yapılır. Yapılan tespite göre, ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan kalibrasyon/doğrulama sonuçları da incelenir. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Cihazla alakalı problem tespit edilmiş ise ölçüm tekrarlanır.

Deney personeli kaynaklanan bir itiraz varsa; ilgili personelin yaptığı çalışmalar incelenir. İtiraz geçerli bulunur ise farklı bir deney personeli ile ölçüm işi tekrarlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı	Şirket Müdürü

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-26
İlk Yayın Tarihi	19.01.2021
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00
Sayfa	3/3

6. REVİZYON TAKİP

SN	REV. NO	İlk Yay./Rev. TARİHİ	REVİZYON NEDENİ	Gözden Geçiren	ONAY
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

ELEKTRONİK KOPYADIR. ÇIKTISI KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Hazırlayan Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı	Onaylayan Şirket Müdürü
---	-----------------------------------