

	<b>ATIKSU KALİTE KONTROL LABORATUVARI</b>			
	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9			
	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>
PR12	06.03.2023	-	-	1 / 2

## 1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı, Laboratuvar tarafından şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi, şikâyete yönelik faaliyetlerin belirlenmesi, şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi ile ilgili faaliyetler için bir yöntem oluşturmaktır.

## 2. SORUMLULAR:

Tüm Laboratuvar Personeli

## 3. KISALTMALAR VE TANIMLAR:

LS: Laboratuvar Sorumlusu

KY: Kalite Yöneticisi

NKS: Numune Kabul Sorumlusu

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

**Şikâyet:** Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

## 4. UYGULAMALAR:

### 4.1. Müşteriden Gelebilecek Şikâyet Konuları ve Şikâyetin Alınması

- 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.) şeklinde çeşitli müşteri şikâyetleri laboratuvara ulaşabilir.

Müşterinin sözlü veya yazılı iletilen istek ve şikâyetleri, Müşteri Şikâyet ve İstek Formu (F01/PR12)' na ya da dilekçe ile KY'ne iletilir. KY iletilen istek ve şikâyetleri Şikâyet ve İstek Takip Formuna (F02/PR12) kaydeder. Alınan istek ve şikâyet KY ve LS tarafından değerlendirilir.


Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

Müşteriyi bilgilendirmek amacıyla; bu prosedür ve Müşteri Şikâyet ve İstek Formu (F01/PR12) KOSKİ web sayfasında yayınlanmaktadır. Müşterinin ihtiyaç duyması halinde bu bilgiler telefon ile de verilmektedir. Ayrıca müşterinin numuneyi laboratuvara kendisinin getirmesi durumunda; bu prosedür ile bilgilendirme NKS tarafından yapılır ve gerekli ise Müşteri Şikâyet ve İstek Formu (F01/PR12) müşteri ile paylaşılır.

### Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri istek ve şikâyetleri LS ve KY tarafından derhal incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı/ sözlü olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PR14) göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa LS bu durumu müşteriye iletilen cevapla açıklar ve işin tekrarını sağlar.

**“ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”**

	<b>ATIKSU KALİTE KONTROL LABORATUVARI</b>			
	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9			
	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>
PR12	06.03.2023	-	-	2 / 2

Müşteri, Laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, Raporlama Prosedürüne (PR10) göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması maksadıyla mümkün ise tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir.

Müşteri bilgilendirmesi, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılır.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR14)' ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deney Prosedürü (PR13) uygulanır.

Ulaşan tüm şikâyet, istekler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

KY tüm müşteri şikâyetlerini Müşteri Şikâyet ve İstek Takip Formu (F01/PR12)' na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Uygun Olmayan Deney Prosedürü (PR13)

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR14)

Raporlama Prosedürü (PR10)

Müşteri Şikâyet ve İstek Formu (F01/PR12)

Müşteri Şikâyet ve İstek Takip Formu (F02/PR12)

## 6. REVİZYON DURUMU:

Bölüm No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
------------	--------------	-----------