

	<b>ALANYA ÇEVRE LABORATUVARI MÜH. TİC. LTD. ŞTİ.</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>(TS EN ISO/IEC 17025)</b>			
	<b>Doküman No</b> KYS-PR-14	<b>Yayın Tarihi</b> 30.05.2005	<b>Revizyon No/Tarihi</b> 04/24.07.2023	<b>Sayfa No</b> 1 / 2
<b>Doküman Adı : ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>				

## 1.0 AMAÇ

Bu prosedür, AÇEVLAB. Ltd.'de, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin çözümlenmesi için kurulmuş olan sistemi açıklamaktadır.

## 2.0 SORUMLULUK

Laboratuvarımıza gelen her türlü şikâyet, tüm laboratuvar çalışanları tarafından alınabilir. Alınan şikâyetler Kalite Yönetim Sorumlusuna iletilir ve laboratuvar müdürlüğü ile birlikte değerlendirilip gerekli çalışmalar yapılır.

## 3.0 TANIMLAR

**Sistem dokümanları:** Kalite El Kitabı, Prosedürler, organizasyon ve görev tanımlamaları el kitabı, talimatlar, kalite planları, formlar, tablo ve şemalar, teknik şartnamelerdir.

## 4.0 PROSEDÜR

Gelen şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından KYS-FR-11 Şikâyet Bildirim Formu'na kaydedilir. Bu şikâyetler yazılı gelebildiği gibi sözlü olarak da gelebilir. Yazılı gelen şikâyetlerde, müşteriden gelen bildirim, formun altına ek olarak konulur. Sözlü şikâyetlerde ise, form doldurulduktan sonra, müşteriden konunun doğru anlaşıldığına dair onay alınır ve sözlü onay alındı diye formun altındaki açıklama kısmına not düşülür.

Doldurulan şikâyet formu, kalite yönetim sorumlusuna iletilir. Kalite yönetim sorumlusu şikâyeti inceler ve şikâyet konusunun laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığına bakılır ve varsa şikâyete ait kayıtlar istenir. Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğu doğrulandıktan sonra işleme devam edilir ancak değilse müşteriye bilgi verilir ve işlem yapılmaz.

Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olan şikâyetler, kalite yönetim sorumlusu ve müdür tarafından 1 hafta içinde değerlendirilir. Eğer gerçekleştirilecek faaliyet, süreç gerektiren bir durumsa bu süre daha uzun olabilir. Yapılan inceleme sonucunda, şikâyete konu durumun çözümü için ilgili bölüm ya da kişilerle değerlendirme yapılır ve düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet işlemleri KYS-PR-05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre yürütülür.


Faaliyet esnasında elde edilen tüm veriler dökümanite edilir. Şikâyetin sonucu, kalite yönetim sorumlusu tarafından (gerekli durumlarda şikâyete konu birim ya da kişilerden bağımsız biri tarafından, dışarıdan kişiler de olabilir) hazırlanır, gözden geçirilir ve müdür tarafından onaylanır.

Şikâyete ait faaliyet bittikten sonra, şikâyetin sonucu ilgili müşteriye yazılı olarak mail, fax ya da üst yazıyla bildirilir. Müşteri şikâyetleri ile ilgili kayıtlar YGG toplantısında görüşülür.

Laboratuvarımızda verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirebilmek amacıyla KYS-FR-10 Müşteri Görüş / Anket Formu düzenlenir. Bu formlar hizmet verilen müşterilere elden ya da mail ortamında iletilerek doldurmaları sağlanır. Anketler kalite yönetim birimi tarafından incelenerek gerekli durumlarda düzeltici faaliyet çalışmaları başlatılır ya da iyileştirme çalışmaları yapılır. Müşteri Görüş / Anket Formlarından elde edilen veriler YGG toplantısında değerlendirilir.

*Şikâyetlerin işlenmesi ve yönetilmesi ile ilgili proses, talep eden her türlü ilgili taraf ile paylaşılır ve süreç ile ilgili sözlü ve yazılı bilgilendirme yapılabilir. Şikâyetler prosedürü kolay ulaşılabilirlik*

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yönetim Birimi	<b>Onaylayan</b> Laboratuvar Müdürü
Dilber ÖZSOY OKUR	Muhammet ÖZDEMİR
<b>ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR</b> A.ÇEV.LAB. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz. Tüm hakları saklıdır.	

	<b>ALANYA ÇEVRE LABORATUVARI MÜH. TİC. LTD. ŞTİ.</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>(TS EN ISO/IEC 17025)</b>		
	<b>Doküman No</b> KYS-PR-14	<b>Yayın Tarihi</b> 30.05.2005	<b>Revizyon No/Tarihi</b> 04/24.07.2023
<b>Doküman Adı : ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

açısından laboratuvarın [www.alanyacevre.com.tr](http://www.alanyacevre.com.tr) web sitesinde müşterilerin ulaşabileceği şekilde paylaşılır.

## 5.0 REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9

KYS-FR-11 Şikayet Bildirim Formu

KYS-FR-10 Müşteri Görüş / Anket Formu

KYS-PR-05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

## 6.0 DAĞITIM

Dağıtılan Birim	Birim Sorumlusu	Açıklama
Tüm bölüm yöneticileri	Tüm AÇEVLAB Çalışanları	Bu prosedür tüm AÇEVLAB çalışanlarını bağlayıcı niteliktedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yönetim Birimi Dilber ÖZSOY OKUR	<b>Onaylayan</b> Laboratuvar Müdürü Muhammet ÖZDEMİR
<b>ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR</b> A.ÇEV.LAB. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz. Tüm hakları saklıdır.	