	KARAMAN ÇEVRE LABORATUVAR VE MÜHENDİSLİK A.Ş.	Doküman No:	PR.06
		İlk yayın Tarihi:	16.02.2021
	ŞİKÂYET, İSTEK VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No/Tarih:	02/18.12.2022
		Sayfa No:	1 / 4

1. AMAÇ

Karaman Çevre Laboratuvar ve Mühendislik A.Ş. verdiği deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi (personel, raporlar, teklifler, iletişim vb.) ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyet istek ve önerilerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyet, istek ve önerileri kapsar.

3. SORUMLULAR

Müşteri Sorumlusu: Şikâyet, istek ve önerileri almada ve Kalite Yöneticisine bildirmeden sorumludur.

Kalite Yöneticisi: Gelen şikâyet, istek ve önerilerde izlenecek süreçten ve Laboratuvar Müdürüne bildirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Şikâyet, istek ve önerilerin değerlendirmesinden sorumludur.

Tüm Personel: Şikâyet, istek ve önerileri Müşteri Sorumlusuna bildirmekten sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Karaman Çevre ve Laboratuvar A.Ş. tarafından verilen hizmetteki herhangi bir konu hakkında hoşnut olmadığını belirtmek için müşterinin laboratuvara yaptığı başvurudur.

İstek: Müşterilerin laboratuvar hizmetinde bulunan bir konu hakkında duyduğu gereksinimi ifade ettiği başvurudur.

Öneri: Müşterilerin laboratuvar için öne sürdüğü düşünce ve görüşleri ifade ettiği başvurudur.


5. UYGULAMA

- a) Müşterilerden gelen şikâyet, istek ve önerilerin alınmasında izlenen yol aşağıdaki gibidir:
- İstek, şikâyet ve öneriyi tüm personel alabilir.
 - İstek, şikâyet ve öneriyi alan personel talebi Müşteri Sorumlusuna iletir.
 - Müşteri Sorumlusu, Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01)'nu müşteriye doldurması için gönderir. Formu doldurması mümkün olmaya müşteri için Müşteri Sorumlusu formu doldurarak kayıt altına alır.
 - Müşteri Sorumlusu kayıt altına aldığı formları Kalite Yöneticisine incelemesi için iletir.
 - **Müşteri talebi Kalite Yöneticisi müşteri talebini (şikâyet, istek ,öneri) Laboratuvar Müdürü ile birlikte inceleyerek talebin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı belirlenir.**
 - Şikâyet, istek ve önerinin muhtemel sebebi laboratuvar faaliyetinden kaynaklıysa inceleme başlatılır. Laboratuvar faaliyetinden kaynaklı değilse gerekçesi belirtilerek . Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01) içerisine kayıt alınır. Müşteriye, Karaman Çevre Laboratuvar ve Mühendislik' in işlem süreci hakkında 2-3 iş günü içinde bildirilir.

Hazırlayan/ Kalite Yöneticisi
Merve AYDEMİR

Onaylayan/ Laboratuvar Müdürü
Şeyda KARAMAN

“ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”

	KARAMAN ÇEVRE LABORATUVAR VE MÜHENDİSLİK A.Ş.	Doküman No:	PR.06
	ŞİKÂYET, İSTEK VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	İlk yayın Tarihi:	16.02.2021
		Revizyon No/Tarih:	02/18.12.2022
		Sayfa No:	2 / 4

- Kalite Yöneticisi talebin (şikâyet, istek ,öneri) kaynağını tespit eder. Kalite kontrol, tetkik, metot, donanım, ölçüm, çevre, personel, raporlama, malzeme, cihaz ve diğer konulardan kaynaklı ise düzeltici faaliyet veya uygun olmayan deney işi başlatır.

b) Şikâyet değerlendirilmesinde kalite yöneticisinin izlediği yol;

- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne şikâyeti bildirerek inceleme başlatır.
- Kalite Yöneticisi, şikâyetin sebepleri/gerçekleştirilecek faaliyet/değerlendirme sonucu aşamasında gerekli ise Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.
- **Kalite Yöneticisi; inceleme, değerlendirme ve raporlama faaliyetlerini yürütmek için şikâyet konusu için şikâyeti ilgilendiren birim dışında görev alan bir personeli İnceleme Sorumlusu olarak belirler.**
- Kalite Yöneticisi ve **İnceleme Sorumlusu** ilgili olabilecek personel ile görüşür, gerekiyorsa araştırma yapılmasını ve rapor haline getirilmesini sağlar, şikâyetin Karaman Çevre Laboratuvar ve Mühendislik'ten kaynaklanıp kaynaklanmadığı yönünde bir görüş oluşturur.
- Şikâyet ile ilgili olan değerlendirme ve rapor Laboratuvar Müdürüne sunulur. Nihai karar Laboratuvar Müdürü görüşü dikkate alınarak neticelendirilir.
- Şikâyet kaynağı Deney/Ölçüm sonucu olduğunda; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması açısından değerlendirir. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07) uygulanır. Uygun olmayan deney işi kapsamında Numune/ Ölçüm Mevcut değil ise gerekli görülmesi halinde yeniden Numune/ Ölçüm alınması gerçekleştirilir. Numune mevcut ise Referans madde ile paralel 3 tekrarlı çalışma yürütülür. Sonuç %95 uyumlu çıkarsa müşteri sonuçların doğruluğu hakkında bilgilendirilir. Eğer Deney/Ölçüm yanlış yapılmış ise verilen raporlar geri çekilerek revize edilir. Deney / Ölçüm hatalı olması durumunda da Kalite Yöneticisi Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08) 'ne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.
- **Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı olduğu tespit edildiğinde Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08) 'ne göre düzeltici faaliyet çalışmaları yaparak, Müşteri'nin onaylı Teklif Sözleşme Formundaki (FR.02.01) talepleri yerine getirmek ve en kısa sürede müşteri mağduriyetini gidermelidir.**
- Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı olmadığı tespiti yapılması durumunda nedenleri ile birlikte Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01)'nda kayıt altına alınır.
- Kapsamlı olmayan şikâyet inceleme sonuçları, şikâyet yazısı üzerine elle yazılıp paraflanabilir.


c) İstek değerlendirilmesinde Kalite Yöneticisinin izlediği yol;

- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne isteği bildirerek değerlendirme başlatır.

Hazırlayan/ Kalite Yöneticisi
Merve AYDEMİR

Onaylayan/ Laboratuvar Müdürü
Şeyda KARAMAN

“ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”

	KARAMAN ÇEVRE LABORATUVAR VE MÜHENDİSLİK A.Ş.	Doküman No:	PR.06
	ŞİKÂYET, İSTEK VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	İlk yayın Tarihi:	16.02.2021
		Revizyon No/Tarih:	02/18.12.2022
		Sayfa No:	3 / 4

- İsteğin değerlendirilmesi aşamasında gerekli ise Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.
- İsteğin gerekçesi ve muhtemel sebebine göre ilgili olabilecek personelle görüşerek isteğin değerlendirilmesi aşamasında gerekli veriler toplanır ve görüşü alınır.
- İstek değerlendirilmesi için toplanan veriler Laboratuvar Müdürüne sunulur.
- İsteğin Teklif Sözleşme Formu(FR.02.01)'nun içeriğinde uygunluğu irdelenir. Gerekli görülmesi halinde yeni Teklif Sözleşme Formu(FR.02.01) oluşturularak müşteri isteği sağlanır.
- İsteğin laboratuvar faaliyetinden kaynaklanan bir uygunsuzluk olması durumunda Uygun Olmayan Deney İşi Prosedürü uygulanarak çözülür.
- İsteğin Laboratuvar faaliyetinden kaynaklı olmadığı durumlarında ise nedenleri ile birlikte Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01)'nda kayıt altına alınır.

d) Öneri değerlendirilmesi aşamasında Kalite Yöneticisinin izlediği yol;


- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne öneriyi bildirerek değerlendirme başlatır.
- Öneri Laboratuvar faaliyeti ile ilgili faydalı ya da zararlı olabilecek bir konu olduğu görüşüne varılırsa Laboratuvar Müdürünün görüşü alınarak Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü (PR.22) uygulanır. Nihai karar Laboratuvar Müdürü görüşü dikkate alınarak neticelendirilir.
- Laboratuvar faaliyetinde kaynaklı olmadığında ise nedenleri ile birlikte Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01)'nda kayıt altına alınır.

e) Sürecin tamamlanmasında izlenen yol;

- Kalite Yöneticisi talebin değerlendirmesini yapıp kapattıktan sonra Laboratuvar Müdürünün onayına sunar.
- İnceleme başlatılan şikâyet, istek ve öneriler için Karaman Çevre Laboratuvar ve Mühendislik'in yapılan faaliyetin ve değerlendirmenin sonucu en geç 15 gün sonra **Yazışma Formu(FR.03.01) ile mail ya da telefon aracılığıyla bildirir.**
- Önerilerin değerlendirilmesinde gerekli bulunması durumunda risk ve fırsatların değerlendirilmesi prosedürü uygulanarak çözülür.
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01) kayıtları her yıl YGG toplantısında değerlendirilerek tekrar gözden geçirilir.

Hazırlayan/ Kalite Yöneticisi
Merve AYDEMİR

Onaylayan/ Laboratuvar Müdürü
Şeyda KARAMAN

	KARAMAN ÇEVRE LABORATUVAR VE MÜHENDİSLİK A.Ş.	Doküman No:	PR.06
		İlk yayın Tarihi:	16.02.2021
	ŞİKÂYET, İSTEK VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No/Tarih:	02/18.12.2022
		Sayfa No:	4 / 4

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Madde 7.9
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08)
- Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü(PR.22)
- Teklif Sözleşme Formu(FR.02.01)
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (FR.06.01)
- Yazışma Formu(FR.03.01)

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	18.05.2021	5. maddenin a ve e bendi	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyetin değerlendirilmesi ve müşteriye bildirilmesi sürecinde belirli bir sürenin tanımlanması.• Talep kaynaklarının belirtilmesi.
02	18.12.2022	5. maddenin a, b vee bendi	<ul style="list-style-type: none">• İnceleme Sorumlusunun tanımlanması• Süreçte iletişimin netleştirilmesi

Hazırlayan/ Kalite Yöneticisi
Merve AYDEMİR

Onaylayan/ Laboratuvar Müdürü
Şeyda KARAMAN

“ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”