



## ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Dokuman no:P7.9

Revizyon no/Tarih:01/07.01.2019

2.Yayın Tarihi:01.06.2018

Hazırlayan:DBU

Onaylayan:ÜÜL

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Megalab Mühendislik Ltd. Şti. (ML) ile ilişkisi bulunan tüm kişi, özel ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan ilgililerin bilgilendirilmesini kapsar.

### 2. SORUMLULUKLAR

**Tüm Personel:** Müşteri şikayetlerini, laboratuvar müdürlüğüne yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak Laboratuvar müdürünü bilgilendirmekten ve uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

**Kalite Sistem Yöneticisi (KSY) ve Temsilcisi:** Müşterilerden gelen şikayetlerin kayıt altına alınmasından, değerlendirilmesinden ve konuyla ilgili olarak Laboratuvar müdürünü bilgilendirmekten sorumludur.

**Laboratuvar Müdürü:** Müşteriden gelen şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetlerin sonucunu takip etmekten ve müşteriye şikayetin çözümü konusunda tatmin etmekten sorumludur.

**Şikayet Komisyonu:** Şirket Müdürü, Laboratuvar müdürü, İdari Müdür, KSY, şikayet konusuyla ilgisi olmayan en az 2 Laboratuvar Sorumlusu/Muayene Birim Sorumlusu.(Eğer şikayet konusu şikayet komisyon üyelerinden biriyle alakalı ise, ilgili şikayette komisyona dahil olmaz)

### 3. TANIMLAR

**Şikayet/itiraz:** Hizmetlerimiz ve/veya hizmetlerimizin sonuçlarıyla ilgili olarak doğruluğu Şirketimiz tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve cevaplandırılması beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

### 4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

ML'nin faaliyetleri ve iş süreçleri ile ilişkisi bulunan tüm kişi veya özel ve kamu kurum ve kuruluşlar öneri ve şikayetlerini telefon, e-mail, anketler, yüzyüze veya web sayfasında bulunan müşteri şikayet ve öneri formu ile ML'ye iletebilir.

ML'de şikayetler için uygulanan işlemler PP7.9.1 Şikayet Süreç Akış Planı'nda gösterilmiştir.

#### 4.1. Şikayetlerin Sınıflandırılması

**Majör (Acil Yüksek Öncelikli) Şikayet :** Şikayet sahibinin üretim/hizmet sürecini direkt etkileyen, Müşteri kaybına neden olabilecek veya ML'yi yasal otorite karşısında zor durumda bırakacak olan, hızlı karar alıp sonuçlandırılması gereken şikayetlerdir.Örneğin;

- ✓ Analiz/Ölçüm/Muayene sonucunun veya raporun hatalı olduğu iddiası,
- ✓ Yasal mevzuatlara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,
- ✓ Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan durumlar,
- ✓ Teklif ve sözleşme şartlarına aykırı hareket,
- ✓ Personelin saygısız, etik olmayan davranış sergilemesi iddiası,
- ✓ Raporların söz verilen zamanda gönderilmemesi
- ✓ Ölçüm ve analizlerin söz verilen zamanda yapılamaması

Majör (Yüksek öncelikli) Şikayet olarak değerlendirilir.

**Minör (Normal Öncelikli) Şikayet:** Şikayet sahibinin üretim/hizmet sürecini direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir

- ✓ Fatura Anlaşmazlığı (mutabakatsızlığı)
- ✓ Karşılıklı yapılan sözleşme hükümlerine aykırı istekler
- ✓ Yeterli müşteri bilgilendirmesi yapılmaması.

**Anlık Çözümlenebilen Şikayetler:** Şikayet'in alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık

|  |  |                                 |               |
|--|--|---------------------------------|---------------|
|  | <b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Dokuman no:P7.9                 |               |
|  |  | Revizyon no/Tarih:01/07.01.2019 |               |
|  |  | 2.Yayın Tarihi:01.06.2018       |               |
|  |  | Hazırlayan:DBU                  | Onaylayan:ÜÜL |

sonuç alınan şikayetlerdir.

#### 4.2. Şikayetlerin Yönetim Süreci

ML, şikâyetleri aldığı andan itibaren sürecin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Her şikâyetin sonucunda amaç ML süreçlerini iyileştirme ve şikâyeti memnuniyete çevirmedir. Memnuniyet sağlayıncaya kadar ilgili şikâyet sahibiyle olan ilişkiler takip edilir.

İtiraz ve şikâyetler süreci aşağıdaki plana uygun olarak yürütülür.

- ✓ Şikâyet Bildirimi/Kayıt Altına Alma
- ✓ Ön İnceleme
- ✓ Çözüm Süreci
- ✓ Geri Bildirim Takip Süreci

Gelen sözlü yada yazılı tüm şikâyetler ve itirazlar, şikâyeti alan kişi tarafından KSY haberdar edilir. KSY şikâyeti inceler ve şikâyet konusu laboratuvar faaliyetimiz ile ilgili ise “PF7.9.1 Şikâyetler Takip Formu”na işler. Laboratuvar Müdürü veya KSY, itiraz/şikâyet sahibi tarafa, talebin alındığını ve en geç 10 gün içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun bildirileceğini yazılı olarak beyan eder.

KSY laboratuvar müdürü ve idari müdüre konuyu aktararak ön inceleme prosesini başlatmış olur. Ön incelemede şikâyetin majör mü minör mü olduğu belirlenir.

Eğer söz konusu şikâyet ve itiraz, majör ise en geç 2 gün içinde şikâyet komisyonu ile toplanılır. Komisyon şikâyet konu olan kişi ve bölümün savunmasını dinler. Şikâyetle ilgili “PF7.9.2 Şikâyet Tutanağı” doldurulur. “Uygunsuz İşin Kontrolü Prosedürü”ne göre işlem başlatır. Duruma göre derhal düzeltme yapılması sağlanır, Duruma göre derhal düzeltme yapılması sağlanır ve düzeltici faaliyet planlanır. Gerekli durumlarda veya itiraz/şikâyet sahibi tarafın talebi doğrultusunda yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyet planı ile ilgili olarak itiraz/şikâyet sahibi taraf laboratuvar müdürü veya KSY tarafından yazılı olarak bilgilendirilir ve onayı alınarak düzeltici faaliyet planı uygulanır.

Minör şikâyetler günü esnek olmak koşulu ile haftada 1 kez, max. 2 gün önceden günü ve saati bildirilmek koşulu ile toplanılır

Tüm hizmet kapsamında 2.taraf ile olan anlaşmazlıklarda, 2.taraf ile yapılan sözleşme yükümlülükleri geçerlidir.

İtiraz analiz/ölçüm veya raporlama sonucu için yapılmış ise madde 4.3 e göre işlem yapılır.

İtiraz veya şikâyet süreciyle ilgili yapılan tüm çalışmalar, düzeltici faaliyetler ve sonuçları, şikâyet sahibine yapılan bildirimler “Şikâyet Tutanağı”na kaydedilir. Sonuçtan itiraz/şikâyet sahibi taraf laboratuvar müdürü veya KSY tarafından yazılı olarak bilgilendirilir

Eğer şikâyet sahibi ML'nin yapmış olduğu iş sonucunda maddi ve manevi olarak zarar görmüş ise ve sorun ML'den kaynaklanıyor ise ML'nin yapmış olduğu 3. Taraf Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanır.

Şikâyetler, PF79.1 Şikâyetler Takip Formu ile takip edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nın gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

Şikâyetlerin sonuçlandırılma süresi maksimum 10 gündür. Çözümü zaman alacak olan şikâyetlerde şikâyet sahibine yazılı (e-mail/faks/elden) bilgi verilerek gecikmenin sebebi ve muhtemel sonuçlanma süreci açıklanır.

#### 4.3. Analiz/ Ölçüm ve Sonuç Raporuna İtirazların Değerlendirilmesi

Söz konusu rapor teklif alımından başlanarak raporlamanın yapılmasına kadarki süreç detaylıca incelenir.Bu süreçte aşağıdakiler kontrol edilir

- ✓ Analiz ölçüm çıktılarının hesap işlemleri
- ✓ Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.



## ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman no:P7.9

Revizyon no/Tarih:01/07.01.2019

2.Yayın Tarihi:01.06.2018

Hazırlayan:DBU

Onaylayan:ÜÜL

- ✓ Analiz/ölçümle ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- ✓ Gerek duyulursa şahit numune ile analiz tekrarlanır.
- ✓ Gerek duyulursa kalite kontrol çalışması yapılır.

Çalışmaların sonucuna göre varsa hata düzeltilir ve hizmet bedeli iade edilir. Rapor “P7.8 Raporlama Prosedürü”ne uygun olarak revize edilir. Hatanın aynı analizin/ölçümüm uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”ne göre işlem başlatılır.

Analiz sonuçları konusunda müşteri ile anlaşamadığı durumlarda hakem laboratuara başvuru yapılabilir. Hakem □laboratuvarın belirlenmesi müşteri, ML ve hakem seçilen laboratuvarın karşılıklı anlaşmasına bağlı olup laboratuvarın TÜRKAK Akreditasyonuna sahip olması gerekmektedir. Hakem laboratuvarın sonucuna göre MLnin hatalı bulunduğu durumlarda analiz ücretleri ML tarafından karşılanır.

Müşteriye sunulan tekliflerde/analiz talep dilekçelerinde rapora veya analiz sonuçlarına itiraz süresi belirtilir. Bu dönem içerisinde olabilirliği varsa şahit numune saklanır. Yetkili merciler tarafından verilen eksiklikler için bu süre geçerli değildir.

### 5. İLGİLİ BELGELER/KAYNAKLAR VE EKLER

- PF7.9.1 Şikayetler Takip Formu
- PF7.9.2 Şikayet Tutanağı
- PP7.9.1 Şikayet Süreç Akış Planı
- PT7.9.1 Şikayet/İtiraz Sahibi Bilgilendirme Talimatı

### 6. KAYIT KONTROL

Müşteri şikayetleri Prosedürünün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak İdari amiri tarafından ayrı bir dosyada tutulur.

### 7. DAGITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele online olarak dağıtılır

### 8. REVİZYON

| Revizyon No | Tarih      | Revizyon Yapılan Madde | Revizyon Nedeni                          |
|-------------|------------|------------------------|--|
| 01          | 07.01.2019 | 4                      | Müşteri bilgilendirme yöntemi düzenlendi |

### 9. ONAY

Bu doküman aşağıda belirtilen kişiler tarafından hazırlanıp onaylanmıştır.

|  |  |
|--|--|
| HAZIRLAYAN<br>Kalite Sistem Yöneticisi<br>Duygu BURGAZLIOĞLU | ONAYLAYAN<br>Laboratuar Müdürü<br>Ülkü ÜLKEN |
|--|--|