

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dokuman no:P7.9	
		Revizyon no/Tarih:02/24.01.2022	
		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 müşteriyi şikayetin çözümü konusunda tatmin etmekten sorumludur.

Şikayet Komisyonu: Şirket Müdürü, Laboratuvar müdürü, KSY, *şikayet konusuyla ilgili laboratuvar sorumlusu*, şikayet konusuyla ilgisi olmayan en az **1** Laboratuvar 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

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dokuman no:P7.9	
		Revizyon no/Tarih:02/24.01.2022	
		2.Yayın Tarihi:01.06.2018	
		Hazırlayan:DBU	Onaylayan:ÜÜL

- ✓ Yeterli müşteri bilgilendirmesi yapılmaması.

Anlık Çözülünebilen Şikayetler: Şikayet'in alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikayetlerdir.

4.2. Şikayetlerin Yönetim Süreci

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

İtiraz ve şikayetler süreci aşağıdaki plana uygun olarak yürütülür.

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

Gelen sözlü yada yazılı tüm şikayetler ve itirazlar, şikayeti alan kişi tarafından KSY haberdar edilir. KSY şikayeti inceler ve şikayet konusu laboratuvar faaliyetimiz ile ilgili ise "PF7.9.1 Şikayetler Takip Formu"na işler. *Eğer şikayet 2 gün içerisinde değerlendirilmeyecek ise* Laboratuvar Müdürü veya KSY, itiraz/şikâyet sahibi tarafa, talebin alındığını ve en geç 10 gün içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun bildirileceğini *kurumsal mail yoluyla yada antetli kağıt kullanılarak resmi şekilde* yazılı olarak beyan eder.

KSY laboratuvar müdürü ve *ilgili bölüm sorumlusuna* konuyu aktararak ön inceleme prosesini başlatmış olur. Ön incelemede şikayetin majör mü minör mü olduğu belirlenir.

Eğer söz konusu şikayet ve itiraz, majör ise en geç 2 gün içinde şikayet komisyonu ile toplanılır. Komisyon şikayete konu olan kişi ve bölümün savunmasını dinler. Şikayete ilgili "PF7.9.2 Şikayet Tutanağı" doldurulur. "Uyumsuz İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlem başlatır. 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 onay alınarak düzeltici faaliyet planı uygulanır.

Minör şikayetler 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 şikayet süreciyle ilgili yapılan tüm çalışmalar, düzeltici faaliyetler ve sonuçları, şikayet sahibine yapılan bildirimler "Şikayet Tutanağı"na kaydedilir. Sonuçtan itiraz/şikâyet sahibi taraf laboratuvar müdürü veya KSY tarafından *kurumsal mail yoluyla yada antetli kağıt kullanılarak resmi şekilde* yazılı olarak bilgilendirilir

Eğer şikayet 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.

Şikayetler, PF79.1 Şikayetler 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.

Şikayetlerin sonuçlandırılma süresi maksimum 10 gündür. Çözümü zaman alacak olan şikayetlerde şikayet sahibine yazılı (*kurumsal mail yoluyla yada antetli kağıt kullanılarak resmi şekilde*) bilgi verilerek gecikmenin sebebi ve muhtemel sonuçlanma süreci açıklanır.

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman no:P7.9	
		Revizyon no/Tarih:02/24.01.2022	
		2.Yayın Tarihi:01.06.2018	
		Hazırlayan:DBU	Onaylayan:ÜÜL

4.3. Analiz/ Ölçüm ve Sonuç Raporuna İtirazların Değerlendirilmesi

ML tüm ölçüm/analiz tekliflerinde itiraz ve şikayetler için izlenecek yol hakkında bilgilendirme yapmaktadır. 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.
- ✓ 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/ölçümün 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 olabirliği 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

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
02	24.01.2022	4.2	Müşteri bildirimleri uygulamaya uygun olarak yeniden düzenlenmiş ve bilgilendirme talimatı iptel edilmiştir.

9. ONAY

Bu doküman aşağıda belirtilen kişiler tarafından hazırlanıp onaylanmıştır.



**ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR
PROSEDÜRÜ**

Dokuman no:P7.9

Revizyon no/Tarih:02/24.01.2022

2.Yayın Tarihi:01.06.2018

Hazırlayan:DBU

Onaylayan:ÜÜL

HAZIRLAYAN
Kalite Sistem Yöneticisi
Duygu BURGAZLIOĞLU

ONAYLAYAN
Laboratuar Müdürü
Ülku ÜLKEN