



# ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-19
YAYIN TARİHİ	21.02.2022
REVİZYON NO	00
REVİZYON TAR.	-

## 1. AMAÇ

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı; Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

Şirket Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi

## 4. TANIMLAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi veya kurum tarafından deney laboratuvarına ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

**İtiraz:** Deney hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdürün başkanlık ettiği ve seçtiği üyelerden oluşur. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

## 5. UYGULAMA

**5.1** İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, "**PR-19 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü**", müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla [www.yavuzcanoil.com](http://www.yavuzcanoil.com) adresinde kamuya açık tutulmaktadır.

Laboratuvarımıza ulaşan tüm itiraz/şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca Akreditasyon Kurumu ve Çevre Referans Laboratuvarı tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri haberdar edilir.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itiraz ve şikâyetler müşteri, posta, faks, elden veya [www.yavuzcanoil.com](http://www.yavuzcanoil.com) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan itiraz ve şikâyetleri alan Laboratuvar personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne "**Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu**" ile iletir.

Yönetim Temsilcisi şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikâyet/itiraz Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Müdürü veya Genel Müdür tarafından incelenerek Laboratuvarımızın hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"



# ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-19
YAYIN TARİHİ	21.02.2022
REVİZYON NO	00
REVİZYON TAR.	-

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır.

Laboratuvarımıza ulaşan tüm şikayet/itirazlar Yönetim Temsilcisi Tarafından **"Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi"**ne kaydedilerek takibi yapılır.

## 5.2 Şikayetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi

Laboratuvarımıza yapılan şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından **"Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu"** ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Laboratuvar personellerinden oluşturulan **"Şikayet/İtiraz Kurulu"** tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet/itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin/itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **"Toplantı Tutanağı"** ile kayıt altına alır. Şikayetin/itirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Laboratuvar bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 10 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz ve şikayetler Şirket Müdürü yetkisinde takip edilir.

## 5.3 Müşterinin Şikayetini veya İtirazını Sürdürmesi

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Ankara İş Mahkemesi yetkilidir.

## 6. KAYITLAR

Kayıtlar **Kalite Kayıtları Listesinde** belirtilen sürelerde saklanır.

## 7. İLGİLİ DOKÜMAN

- Şikayet ve İtiraz Formu (F-19-01)
- Müşteri Şikayet ve itiraz Listesi (F-19-02)
- Toplantı Tutanağı (F-09-02)

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"