



İTİRAZ ve ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	PR-18
Yayın Tar.	19.11.2022
Rev. No	01
Rev. Tar.	02.11.2023
Sayfa	1 / 3

1. Amaç

1.1. Bu prosedürün amacı; ONURSAN Kalibrasyon ve Test Laboratuvarında itiraz ve şikâyet talepleri ile ilgili usul ve esaslara ilişkin bir sistem oluşturmaktır.

2. Kapsam

2.1. Bu doküman; ISO 9001 ve ISO 17025 yönetim sistemleri doğrultusunda hazırlanan dokümanları kapsar.

3. Atıf Yapılan Standartlar

Sıra	Standart Kodu	Standart Adı
1.	TS EN ISO 9001	Kalite yönetim sistemleri - Şartlar
2.	TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Sıra	Tanım veya Kısaltma	Açıklama
1.	İtiraz	Analiz sonuçlarına yapılan itiraz mahiyetinde geri dönüşler
2.	Şikâyet	Analiz süresince, iletişim, geri dönüş, bilgilendirme vb. hususlarda alınan hizmetin yetersiz bulunması üzerinde müşteriden gelen geri dönüşler
3.	Anket	Müşteriye verilen hizmetlerin ölçülmesi için kullanılan analiz yöntemi

5. Sorumluluk

Sıra	Görevi	Yetki ve Sorumluluğu
1.	Kalite Yönetim Sorumlusu	Şikayetleri kayıt altına almaktan ve müşteri geri dönüşlerini sağlamaktan; müşteri memnuniyet anketlerini yıllık olarak gerçekleştirmekten
2.	Laboratuvar Bölümü	Gelen itiraz ve şikayetleri teknik açıdan incelemek ve değerlendirme sonucunu Kalite Yönetim Sorumlusuna bildirmekten

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Yılmaz ONUR Genel Müdür

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company.

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



İTİRAZ ve ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	PR-18
Yayın Tar.	19.11.2022
Rev. No	01
Rev. Tar.	02.11.2023
Sayfa	2 / 3

6. Yöntem

6.1. Genel

6.1.1. Müşteri şikâyetleri, Üst Yönetim, Teknik Yönetici ve KYS Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınır. Şikâyetin niteliğine göre gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirme, **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** kapsamında çalışmalar başlatır.

6.1.2. Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları kurumumuz tarafından korunur. Diğer müşterilere zarar verebilecek veya bakanlık yönetmeliğine aykırı olan teklifler/ talepler hakkında bir işlem yapılmaz.

6.1.3. Müşteri şikâyet süreci **FR-54 Şikâyet ve İtiraz Prosesi** ile web sitesi üzerinden müşterilere açık hale getirilmiştir.

6.1.4. Analiz sonuçları posta ve kargo ile gönderilir veya imza karşılığı elden verilebilir. Gerekli durumlarda telefon veya faks yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda sonuçlar müşteriye bildirilir.

6.1.5. Laboratuvara müşterilerden gelen şikâyet dilekçeleri Üst Yönetim tarafından kayıt altına aldırılır ve KYS' ye gönderilir. Sözlü şikâyet durumunda, Üst Yönetim tarafından şikâyetçinin şikâyetini yazılı hale getirmek için **FR-34 Müşteri Görüş ve Şikâyet Formunu** doldurması veya şikâyet dilekçesi yazması teklif edilerek şikâyeti yazılı hale getirilir. Ayrıca Web sitemiz üzerinden de ilgili form doldurulup bize ulaştırılabilir.

6.1.6. Şikâyet dilekçeleri ve Şikâyet Formları Üst Yönetim, Laboratuvar Bölüm Başkanı ve KYS sorumlusu tarafından incelendikten sonra değerlendirmeye alınır.

6.1.7. Müşteri şikâyetinde haklı bulunursa **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** uygulanır ve müşteri en çok bir hafta içerisinde resmi yazı, telefon, e-posta veya yüz yüze görüşülerek bilgilendirilir. Sorunun bir (1) hafta içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir.

6.1.8. Müşteri şikâyeti haklı bir nedene dayanmıyorsa müşteri bilgilendirilerek, dilekçe saklanır.

6.1.9. Müşterilere **FR-09 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi** doldurtularak elde edilen bilgilere göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılabilir. Müşteri şikâyetleri şikâyetin niteliğine göre KYS Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve gerektiğinde **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** başlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir. Bu bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Yılmaz ONUR Genel Müdür

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company.

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



İTİRAZ ve ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	PR-18
Yayın Tar.	19.11.2022
Rev. No	01
Rev. Tar.	02.11.2023
Sayfa	3 / 3

6.1.10. Sadece imzalı şikâyet dilekçeleri ve şikâyet formlar kabul edilir. Yönetim müşteri kimliğini saklı tutmak zorundadır.

6.1.11. Tüm değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısına getirilerek tartışılır.

7. Dokümanlar

Doküman Numarası	Doküman Adı
PR-04	Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü
FR-34	Müşteri Görüş ve Şikâyet Formu
FR-09	Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi
FR-54	Şikayet ve İtiraz Prosesi

8. Revizyonlar

No	Tarihi	Açıklama
00	19.11.2022	İlk yayın
01	02.11.2023	Madde 6.1.3 Eklenmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Burak İMAL Kalite Yönetim Temsilcisi	Yılmaz ONUR Genel Müdür

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company.

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.