

	İZÇEV A.Ş. ÇEVRE LABORATUVARI	DÖKÜMAN KODU YÜRÜRLÜK TARİHİ REV.NO/TARİH SAYFA / TOPLAM SAYFA	: Prosedür 7 : 01.10.2018 : 00 : 1/3
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1-AMAÇ

Laboratuvarımıza müşterilerden veya temsilcilerinden gelen ya da diğer laboratuvarlardan iletilen şikayetlerin çözümüne yönelik olarak bir sistem oluşturmak ve gelen şikayetlerin değerlendirilmesi doğrultusunda düzeltici faaliyetler yapmaktır.

2- SORUMLULUK

- 2.1- Müşteri İlişkileri ve Pazarlama Sorumlusu/Personeli
- 2.2- Kalite Yöneticisi
- 2.3- Laboratuvar Yöneticisi
- 2.4- Laboratuvar Sorumlusu
- 2.5- Birim Sorumluları
- 2.6- Teknik personeller

3- PROSEDÜR DETAYI

3.1- Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı proses internet sitesinde (www.izcev.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikayet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi tarafından yürütülür.

3.2.- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir. Şikâyetlerin, ilk olarak laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Eğer şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise müşteriye konu hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.

3.3- Şikayet laboratuvarımız ile ilgili ise ele alınır ve Müşteri İlişkileri ve Pazarlama Sorumlusu/Personeli tarafından, Form 26 "Müşteri Şikayet/Öneri Formu" düzenlenerek şikayetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Sözlü bilgilendirmelerin kayıtları ilgili personel tarafından Müşteri Şikayet/Öneri Formuna yazılır.

3.4- Şikâyet, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan bağımsız ve tarafsız kişiler tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Form 26 "Müşteri Şikayet/Öneri Formu" na kayıt edilir. Şikâyet giderildikten sonra sonuçları müşteriye yazılı olarak bildirilir. Şikâyetler kapatılınca, sorumlu kişi Form 26 "Müşteri Şikayet/Öneri Formu" aslını Kalite Yöneticisi' ne verir. Kalite Yöneticisi tarafından müşteri şikayeti dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar bu dosyada muhafaza edilir. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikayet giderilerek ara raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

3.5.- Laboratuvar şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Şikayetin akışını göstermek için Şikayet Proses Akışı oluşturulmuştur.

	İZÇEV A.Ş. ÇEVRE LABORATUVARI	DÖKÜMAN KODU YÜRÜRLÜK TARİHİ REV.NO/TARİH SAYFA / TOPLAM SAYFA	: Prosedür 7 : 01.10.2018 : 00 : 2/3
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

3.6- Laboratuvarımıza iletilen ve doğruluk payı bulunan şikayetler geri beslemede kullanılır, gerekirse düzeltici faaliyetlere başlanır.

3.7- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

3.8- Laboratuvarımız müşteri memnuniyetini değerlendirme amacı ile anket yapar. Bu amaçla hazırlanan Form 23 "Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anket Formu" kullanılır. Müşteriden gelen anket sonuçları değerlendirme toplantılarında gözden geçirilerek, laboratuvarımızın kalitesini arttırması ve düzeltici faaliyetlere ışık tutması amacı ile geri besleme olarak kullanılır.

3.9- Müşteriden, *analiz, deney, ölçüm ve test (su, atıksu, atık, katı atık, arıtma çamuru, atık yağ, toprak, emisyon, imisyon, iş hijyeni vb. kapsamlarımızda)* sonucuna gelebilecek itiraz durumlarında eğer itiraz deney numunesini muhafaza ettiğimiz süre dahilinde yapılmış ise;

3.9.1- Düzenlenen deney sonuç raporunda geriye dönük değerlendirme yapılır. Deney yapıldığı andaki ortam şartları, numuneye ait bilgiler ve deney kayıtları gözden geçirilir. Hesaplamalarda bir farklılık yoksa saklanan numuneden deney tekrarı yapılır. Yeni sonuç müşteriye raporlanır.

3.9.2- Deney sonucunun değişiklik göstermemesi durumunda müşteri deney sonucunda hata olmadığı yönünde ayrıntılı olarak bilgilendirilir.

3.9.3- Müşterinin itirazı devam ediyorsa Prosedür 6 "Müşteriye Hizmet Prosedürü" çerçevesinde laboratuvar ortamında deneyin tekrarlanması sağlanır, tanıklık etmesi konusunda çağrıda bulunulur.

3.9.4- Buna rağmen müşterinin itirazı devam ediyorsa yapılan analiz sonuçlarından dolayı yasal yollara başvurulabilir. Kesinleşmiş Mahkeme kararıyla laboratuvar deney sonuçlarının hatalı ve bu nedenle müşterinin mağdur olduğunun anlaşılması halinde zararın mesleki sorumluluk sigortası kapsamında karşılanması yoluna gidilir.

3.10- Eğer müşteri itirazını numune saklama süresi dolduktan sonra yapmış ise;

3.10.1- Numunesinin, saklama süresi sona ermesi nedeniyle bertaraf edildiği anlaşılması halinde, deney süreçleri tekrar kontrol edilir. Müşteri itirazını devam ettirirse sorunu yasal yollarla çözmek isteyebilir. Kesinleşmiş Mahkeme kararıyla, laboratuvar deney sonuçlarının hatalı ve bu nedenle müşterinin mağdur olduğunun anlaşılması halinde zararın mesleki sorumluluk sigortası kapsamında karşılanması yoluna gidilir.

3.11- Hava Kalitesi, Gürültü Seviyesi ve İş Hijyeni Ölçümleri ilgili olarak deney sonuç raporlarına gelen itirazlarda ise; ölçüm müşterinin nezaretinde gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle cihazdan kaynaklanan bir sorun olup olmadığına müşteri kendisi tanıklık etmektedir. Ayrıca ölçümü gerçekleştiren teknik personelimiz ölçüm esnasında; ölçümün gerçekleştirildiği ortam şartlarına, ölçüm cihazında problem olup olmadığına dikkat eder. Cihazda okunan değerler (ham veriler) Hava Kalitesi Ölçüm, Gürültü Ölçüm ve İş Hijyeni Kayıt Defterlerine teknik personel tarafından kaydedilir.

4- İLGİLİ DÖKÜMANLAR

4.1- Form 23 : Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anket Formu

4.2- Form 26 : Müşteri Şikayet/Öneri Formu

4.3- Prosedür 6 : Müşteriye Hizmet Prosedürü

4.4- Prosedür 9 : Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

4.5- Prosedür 8: Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikayet Proses Akışı

