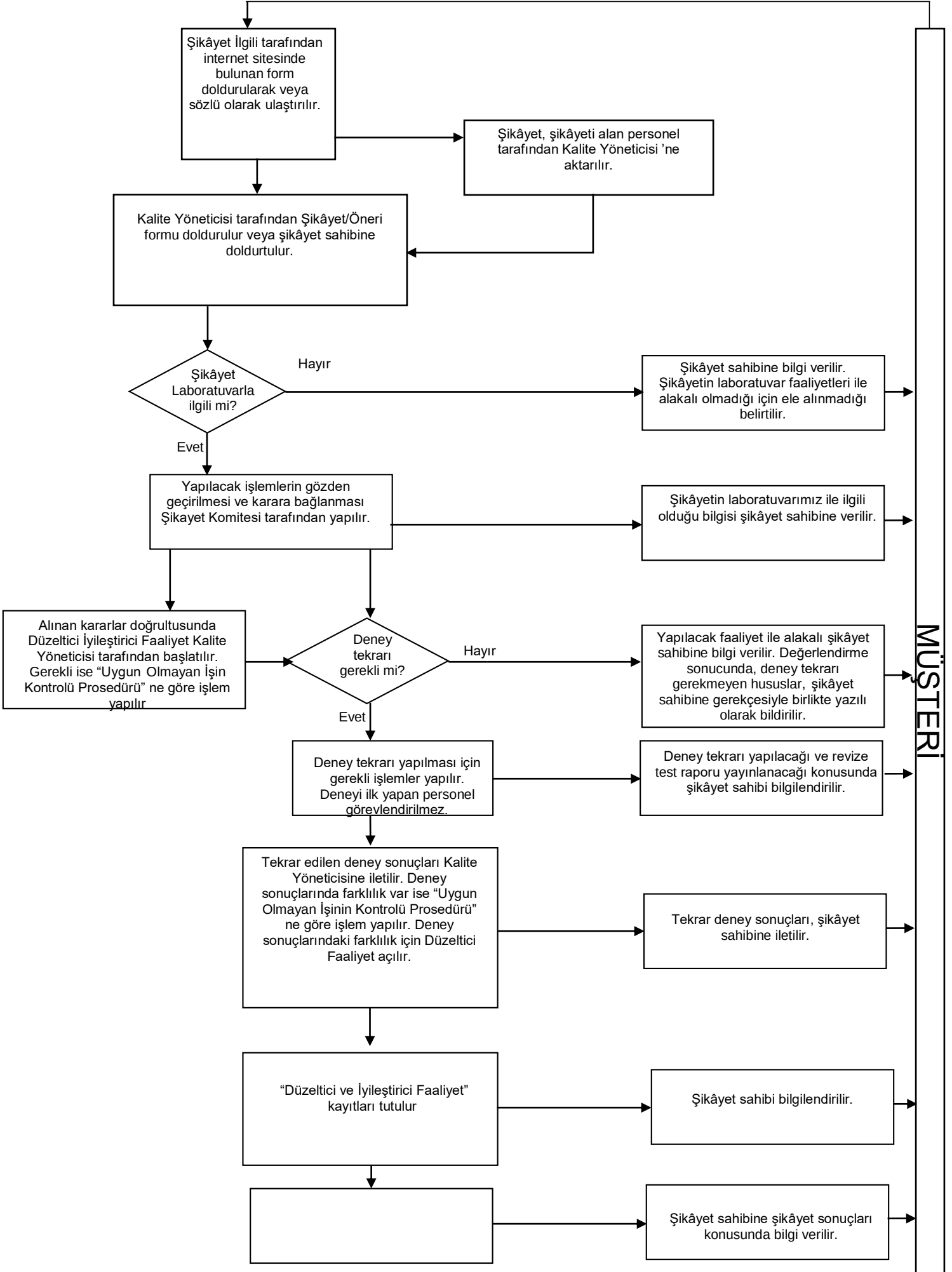


ŞİKÂyet PROSESİ



1 AMAÇ

Görevlendirilen personel tarafından
yapılan faaliyetler kontrol edilir
uygunluğu doğrulanır.

Bu prosedürün amacı kuruluşumuzda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak yapılacak şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesidir.

2 KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak yapılacak şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesi faaliyetlerini kapsar.

3 SORUMLULAR

- Şirket Müdürü
- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Teknik Müdür
- Şikâyet Komitesi
- Tüm personel

4 TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR**4.1 Şikâyet**

Yanıt / çözüm beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

4.2 Şikâyet Komitesi

Alınan şikâyetlerin, bağımsız/dışarıdan sağlanan kişilerce değerlendirildiği, onaylandığı yetkili kişiler.

4.3 CTL

CTL YAPI Limited Şirketi'nin kısa adıdır.

5 UYGULAMA

- 5.1** Müşteri Şikâyetleri, Laboratuvar web sitesi üzerinden yada hizmet alanlarında, tüm çalışanlar tarafından **Şikâyet Formu** ile alınabilir veya müşteri kendisi de doldurabilir.
- 5.2** Müşteri şikâyetleri aynı zamanda sözlü olarak da alınabilir. Sözlü alınan Şikâyet lerde **Şikâyet Formu** şikâyeti alan personel tarafından işlenir.
- 5.3** Şikâyeti alan, **Şikâyet Formu** şikâyet konusu kısmına şikâyetin nedenini yazar ve Kalite Yöneticisine ulaştırır.
- 5.4** Kalite Yöneticisi şikâyetle ilgili ilk ön incelemeyi yaparak şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrular. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine en fazla 5 iş günü içerisinde, şikâyetin ele alınamayacağını

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü	Doküman No	:	PRS.10
		İlk Yayın Tarihi	:	20.04.2018
		Rev. Tarihi / No	:	30.04.2021/Y1R4
		Sayfa No	:	2/5

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

- mail yoluyla bildirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile alakası var ise şikâyet, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Komitesine bildirilir. Şikâyet Komitesi ile derhal irtibata geçerek şikâyet konusunda ayrıntılı bilgi almalarını sağlar. Müşteriye de şikâyetin değerlendirmeye alındığını mail yada telefon yoluyla bildirilir.
- 5.5 Şikâyet Komitesi, şikâyetle ilgili yaptığı değerlendirmeyi, **Şikâyet Formu** değerlendirme kısmında belirtilir. Kalite Yöneticisi değerlendirme sonucuna göre Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet başlatması gerekiyor ise faaliyeti başlatılır ve ilerleme hakkında şikâyet sahibine mail yada telefon yoluyla bilgi verir. Alt maddelerde verilen kriterler doğrultusunda yapılacak faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre faaliyetin kontrolü yapılarak faaliyet sonucu güvence altına alınır.
- 5.6 Müşteri şikâyetlerinde diğer müşterilerin sonuçlarını şüpheye düşüren bir durum söz konusu olduğunda geriye dönük sorgulama yapılarak ve etkilenmiş olabilecek diğer müşteriler de bilgilendirilerek saptanan hataların giderilmesine çalışılır. Yapılan işlemlerin kaydı **Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü** ve/veya **Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** gereğince tutulur.
- 5.7 Yapılan düzeltmeler müşteriye Kalite Yöneticisi tarafından telefonla veya mail olarak bildirilir.
- 5.8 Deney sonuçları ile ilgili olarak yapılan itirazlar **Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** ne ve müşteri ile varılan mutabakat (teklif/ sözleşme) şartlarına uygun olarak Şikâyet Komitesi tarafından değerlendirilir.
- 5.9 Sahada, yerinde tamamlanan deneyler için numune saklanması mümkün olmadığından sonuçlara itiraz halinde ilgili deney kayıtları incelenerek deney sonuçlarının doğruluğu (kalibrasyon kontrolü vb) araştırılır. Yeniden deneye ihtiyaç olup olmadığı değerlendirilir. Yeniden deney talep edilmesi halinde yeni deneyler yeniden mutabakata tabidir.
- 5.10 Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.
- 5.11 Deney tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Kalite Yöneticisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.
- 5.12 Deneylerin tekrarlanması ile farklı sonuçlar elde edilmesi halinde ikinci bir değerlendirme yapılarak sebepleri (numune özelliklerinin değişmesi, personel kaynaklı hata, cihaz kaynaklı hata vb.) araştırılır. Doğru sonuç verildiğine dair makul verilerin elde edilmesi amacıyla Laboratuvar Müdürünün talimatı ile deneyler yenilenebilir. Makul veriler elde edildiğinde bu sonuçlar daha önce yayınlanan rapora atıf yapan yeni bir rapor olarak müşteriye iletilir.
- 5.13 Sonuçlar ile ilgili müşteri itirazının devam etmesi durumunda karşılıklı mutabakat yolu ile yeni numunede deneyler yapılabilir. Yeni numunede deney yapılması yeniden ücrete tabidir, ilk numunede firmamız kaynaklı hatalı sonuç elde edilmesi durumunda yeniden ücretlendirme yapılmaz. Yeni numunenin deney sonuçları yeni bir rapor olarak yayınlanır.
- 5.14 Tekrar bir itiraz halinde müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır. Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürüne** göre işlemler uygulanır. Anlaşmazlığın devamı halinde yetkili merci, müşteriye giden teklifte belirtilen mercilerdir (İstanbul Mahkemeleri gibi).
- 5.15 Geri Besleme Bilgilerinin Alınması ve Değerlendirilmesi için **Müşteri Memnuniyet Anketi** ve **Şikâyet Formu** web sayfasında yayınlanır ve/veya firmalara deney raporu ile birlikte iletilir. Müşteri tarafından geri bildirimler info@ctlyapi.com.tr mail adresine ve/veya posta ile gerçekleştirilir.
- 5.16 Laboratuvar merkezine ulaştırılan anketler Kalite Yöneticisi' ne iletilir.
- 5.17 Müşteriden alınan geri besleme bilgileri Kalite Yöneticisi tarafından mümkün olduğunca aylık olarak veya yılsonunda yıllık olarak değerlendirilir. Web sayfasında doldurularak yada e-posta yoluyla laboratuvara iletilen anketler çıktı alınır, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ne uygun olarak saklanır. Anketlerin Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilmesi yapılır ve **Müşteri Memnuniyet**

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü	Doküman No	:	PRS.10
		İlk Yayın Tarihi	:	20.04.2018
		Rev. Tarihi / No	:	30.04.2021/Y1R4
		Sayfa No	:	3/5

Anketi Formu üzerindeki alana kayıt edilir.

- 5.18** Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilen her bir ankete, her bir soru 5 puan kabul edilerek toplam 50 puan üzerinden el ile hesaplama yapılarak değerlendirme yapılır. Toplamda 50 puanda 35 puan altında kalan ve herhangi bir soruda 3 ve 3'ün altında kalan bir puanlama varsa müşteriye geri dönülür ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır. Yapılacak düzeltici faaliyetler ve sonuçları konusunda müşteri bilgilendirilir.
- 5.19** Anketlerin yıllık değerlendirmesinde Anket Değerlendirme Excel Programı kullanılır. Bu programda her bir anket için Müşteri Adı belirtilerek, her bir soru için 5 puan üzerinden Müşteri Memnuniyet Anketi'nde verilen derecelendirmeye uygun olarak müşterinin verdiği cevaplar rakamla girilir. Bu programlamadaki hesaplamalar ***İstatistiksel Teknikler Prosedüründe*** açıklanmıştır.
- 5.20** CTL YAPI Laboratuvarı, müşterilerle yapılan iş birliğinin de yardımıyla, müşteri şikâyetlerinin önlenmesi, müşteri beklentilerinin karşılanması dolayısı ile müşteri memnuniyetinin artırılması konusunda gerekli tüm çalışmaları yapmayı Kalite Politikası olarak güvence altına almıştır.

6 REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.13)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.04)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.05)
- İstatistiksel Teknikler Prosedürü (PRS.16)
- Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.21)
- Şikâyet Formu (FRM.30)
- Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PRS.09)

7 REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
Y1R0	20.04.2018	İlk yayın.
Y1R1	22.10.2018	Şikâyet prosesi eklendi.
Y1R2	24.12.2018	- <u>Madde 5.4 "şikâyetin doğrulanması ve değerlendirmeye alındığı bilgisi müşteriye bildirilir" eklendi.</u> - <u>Madde 5.5 Düzeltici faaliyetin Kalite Yönetici tarafından başlatılacağı tanımlandı.</u> - <u>Madde 5.16, 5.17, 5.18 de ki karmaşık tanımlamalar sırasına göre tekrar düzenlendi.</u> - <u>Madde 5.20 eklendi.</u>
Y1R3	28.03.2020	- <u>Madde 5.15'e müşterinin geri bildirimleri nerelere yapabileceği eklendi.</u>
Y1R4	30.04.2021	- <u>Sorumlular kısmına Teknik Müdür ilave edilmiştir.</u>

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü	Doküman No	:	PRS.10
		İlk Yayın Tarihi	:	20.04.2018
		Rev. Tarihi / No	:	30.04.2021/Y1R4
		Sayfa No	:	4/5



CTL YAPI LTD. ŞTİ.

ŞİKÂyetler Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü	Doküman No	:	PRS.10
		İlk Yayın Tarihi	:	20.04.2018
		Rev. Tarihi / No	:	30.04.2021/Y1R4
		Sayfa No	:	5/5

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.