



PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 1 / 7

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Ekosistem Çevre Analiz Laboratuvarı tarafından Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler (TS EN ISO/IEC 17025:2017) standardı Madde 7.9. gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi, dokümanite edilmesine yönelik çalışmaları planlamak ve yürütmek için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemek, müşteri geri beslemelerini anket yöntemiyle değerlendirmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve dokümanite edilmesine yönelik çalışmaları planlamak, yürütmek için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemeyi ve müşteri geri beslemelerinin anket yöntemiyle değerlendirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Şikayet: Laboratuvar faaliyetleri ve sonuçları ile ilgili memnuniyetsizliğin müşterilerden, laboratuvar personellerinden veya herhangi bir kişiden iletilmesi durumudur.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- * F05 Şikayet Formu
- * F07 Uygun Olmayan İş- Düzeltici Faaliyet Formu
- * F46 Müşteri Anket Formu
- * F58 Uygun Olmayan İş- Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- * F80 Şikayet Takip Formu

5. SORUMLULAR

Bu prosedürün işletilmesinden Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı ve Tüm Bölüm Sorumluları sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü



PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 2 / 7

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1.Şikayetler

Şikayetin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlarının bildirilmesi süreçleri Şikayet Prosesi (Şekil-1) ile verilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü

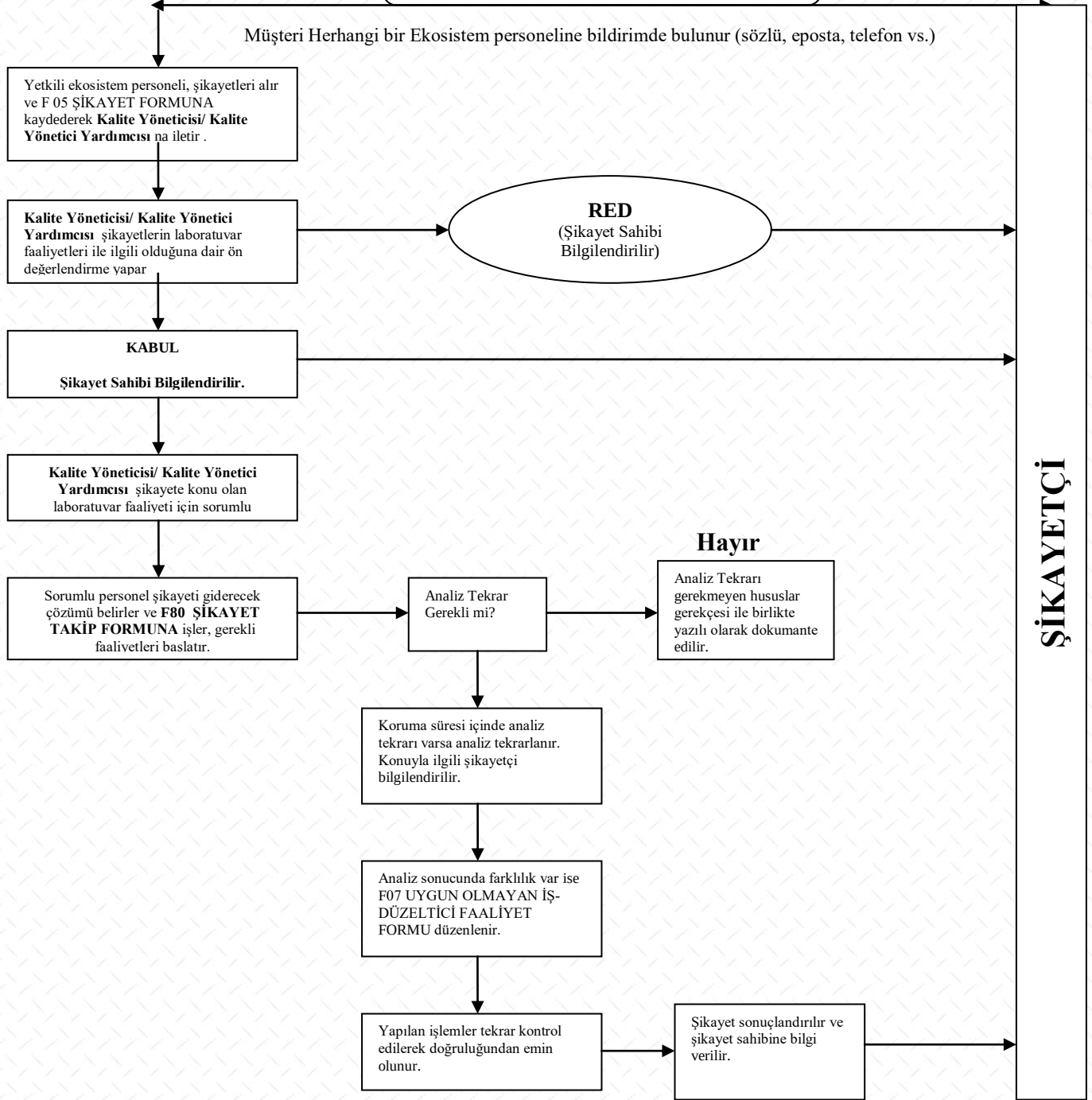


PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 3 / 7

ŞİKAYET



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü



PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 4 / 7

6.1.1. Şikayetlerin Alınması

Müşteri/ilgili taraflar veya laboratuvar personelinden gelen sözlü, telefon, elektronik posta, fax, vb. yolu ile gelen her türlü şikayet ve itirazlar F05 Şikayet Formu ile dokümente edilerek değerlendirmeye alınır.

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelebilecek şikayet-itiraz türleri:

- Ölçüm/analiz sonuçlarına yapılan itirazlar/şikayetler
- Verilen hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi hususunda şikayetler,
- Raporda verilen müşteri veya ilgili taraf ile ilgili bilgilerin (müşteri ismi, adresi vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Personel eğitimi ve kalitesi, yönetimin güvenilirliği vb. konularda gelen şikayetler
- Laboratuvar kaynaklı çevresel şikayetler

6.1.2. Şikayetlerin Araştırılması, Değerlendirilmesi, Gerekli Faaliyetlerin Planlanması, Müşteriye Bildirilmesi

Kayıt altına alınan her türlü şikayet, şikayet talebini alan personel tarafından F05 Şikayet Formu'na kaydedilerek, **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı'na** iletilir. **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğuna dair ön değerlendirme yapar. Laboratuvar faaliyeti ile ilgili değilse şikayet sahibi bilgilendirilerek şikayet değerlendirme dışı bırakılır.

Şikayet laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıyorsa, şikayet sahibi bilgilendirilir ve **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından değerlendirilmesi için sorumlu personeli belirler. Sorumlu personel şikayeti giderecek faaliyeti belirler ve F05 Şikayet Formu'na işler, gerekli faaliyetler başlatılır. Faaliyetler tamamlandıktan sonra, yapılan faaliyetler **Kalite Yöneticisi / Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından kontrol edilir ve uygunluğu doğrulanır. Faaliyet

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü



PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 5 / 7

yeterli görülümüşse, **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** şikayet sahibine yazılı olarak bildirim yapar, dosya kapatılır.

Gözden geçirme sonucunda yapılan faaliyet **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından uygun bulunmazsa yeni bir faaliyet başlatılır.

Oluşan şikayetlerin takibi ise **F05 Şikayet Takip Formu** ile gerçekleştirilir. Şikayet formlarının tümü **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından saklanarak arşivlenir.

Şikayetin giderilmesinden sonra **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından uygunsuzluğun tekrarlanmaması için yapılacak bir ilave faaliyet gerektiğine karar verilmişse ilgili laboratuvar personelinin görüşleri alınır, faaliyete karar verilir ve sorumluları belirlenir ve 8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre çalışmalar planlanır ve çalışmanın bitiş tarihinden sonra **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından gözden geçirilir, Şirket Müdürü tarafından onaylanarak kapatılır.

Müşteri veya ilgili taraf şikayetin konusu analiz/ölçüm raporundaki bir sonuca itiraz ise itiraz **F05 Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınır. **Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı** tarafından görevlendirilen sorumlu personel tarafından itiraza neden olan analize ait her türlü teknik kayıtlar (ham datalar, kalibrasyon eğrisi, en son yapılan kalite kontrol çalışma sonucu, hesaplamalar vb.) ve raporlama aşaması gözden geçirilir. Analiz sonucunda bir değişiklik olmadığı sonucuna varılırsa müşteri sözlü/yazılı olarak bilgilendirilir, kayıtları alınır.

Analiz aşamasındaki herhangi bir nedenden dolayı hatalı analiz sonucu verildiği tespit edilmiş ise, koruma süresi içinde numune varsa analiz tekrarlanır ve sonuca göre rapor güncellenir. Saklama süresi içinde numune olmaması halinde müşterinin talebi ile yeni alınacak bir numunede tüm analizler ücretsiz olarak tekrarlanır ve eski rapor geri istenerek yeni bir rapor düzenlenir. Raporlama aşamasında olan hatalardan dolayı sonuç değişikliği yapılacaksa analiz tekrarı yapılmadan rapor düzeltilerek güncellenir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü



PROSEDÜRLER

MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KP 7.9
İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
Sayfa Sayısı	Sayfa 6 / 7

6.2. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi için Müşteri olarak tanımlanan tüm firmalara e-mail, ziyaret veya kargo yolu ile F46 Müşteri Anket Formu iletilir. Müşteri tarafından cevaplanan F46 Müşteri Anket Formu Kalite Yöneticisi / Kalite Yönetici Yardımcısı tarafından anlık olarak değerlendirilir. Her bir değerlendirme kriteri 1-10 puan arasında derecelendirilir. Derecelendirilen puanların toplamı 70 ve üzeri ise müşteri memnuniyeti sağlanmış olarak bulunur. 70 puan şartını sağlamış olan anketlerde sorulardan herhangi birine 3 ve altı puan verilmesi durumunda o soru için düzeltici faaliyet hazırlanır. 70 puan altında kalan anketler veya görüşler kısmında belirtilmiş bir şikayet mevcutsa Şikayet Prosesine göre aksiyon alınır ve müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak faaliyet başlatılır. Müşteri Memnuniyet Anketleri yılsonunda istatistiksel veri analizi yapılarak YGG Toplantısı'nda girdi teşkil eder.

6.3. Veri Analizi

Kalite Yöneticisi ve Kalite Yönetici Yardımcısı tarafından yıl sonunda yıl boyunca gelen tüm müşteri memnuniyet ve şikayetleri ile yapılan faaliyetler, giderilemeyen müşteri şikayetleri nedenleri ile birlikte, konularına göre değerlendirilerek ve gruplandırılarak veri analizi yapılır. Veri analizinde; Şikayetin çıkış kaynağı, konusu, sayısı ve aylara göre dağılımı parametreleri kullanılır. Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Bir konuda çok fazla müşteri şikayeti varsa sebep analizi yapılır ve şikayetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler planlanır.

Bu değerlendirme sonuçları yıllık Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında tartışılır ve faaliyetlerin eksik olduğu kararı alınırsa, ilave düzeltici, iyileştirici faaliyetler veya ilave iç tetkikler planlanır Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarına girdi teşkil eder.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü

	PROSEDÜRLER MEMNUNİYETLERİN VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KP 7.9
		İlk Yayın Tarihi	03.02.2022
		Revizyon No / Tarihi	02 / 01.10.2025
		Sayfa Sayısı	Sayfa 7 / 7

7.KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, 8.4 Doküman Hazırlama ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

REVİZYON ÇİZELGESİ				
Bölüm / Madde No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
Hepsi	Hepsi	12.01.2024	01	TSE EN ISO /IEC 17025:2017 revizyonuna uygun olarak yeniden düzenleme
Hepsi	Hepsi	01.10.2025	02	Form numarası güncellemesi, F46 Müşteri Anket formunun değerlendirilmesin değiştirilmesi ve Kalite Yönetici Yardımcısı Eklenmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kübra Aslan Kalite Yönetici Yardımcısı	S.Özhan GEDİK Kalite Yöneticisi	S.Özhan GEDİK Şirket Müdürü