



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 23

İlk Yayın Tarihi:

18.02.2019

Revizyon No:

16.06.2023-02

Sayfa

1/4

1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Başkent İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Çevre Ölçüm Müh. Müşavirlik Eğitim ve Sağlık Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti. müşterileri tarafından gelen şikayet ve itirazların nasıl değerlendirileceğinin açıklanmasını sağlar.

2- KAPSAM

Müşteriden gelen şikayet ve itirazlarda uygulanacak faaliyetleri ve sorumluları kapsar.

3- SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel şikayet ve itiraz faaliyetleri ile tüm uygulamaları ve kayıtların tutulmasından sorumludur.

4- TANIM ve KISALTMALAR

Müşteri: Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Müşteriye verilen hizmet ile ilgili uygun olmayan işlemlerin mevcudiyeti olduğu iddiasıyla müşteri tarafından iletilen bildirim.

İtiraz: Müşterinin sunulmuş olan hizmet sonucunda olumlu ya da olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talebi.

5- UYGULAMA

- Deney raporundaki sonuçlarına itiraz süresi sonuçlar müşteriye ulaştığı tarih itibariyle 15 gündür. Bu bilgi müşteriye Teklif Formu (FR 57) ekinde sunulmuştur.
- Müşteri sunulan hizmet ile ilgili herhangi bir konuda şikayet ve itirazda bulunabilmesi için müşteri tarafından www.baskentsaglik.com adresinde “Kurumsal” başlığı altında “dokümanlar” kısmında yer alan Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) doldurulur. Şikayet ve İtiraz Prosedürü (PR 23) müşteriye sunulmak üzere www.baskentsaglik.com

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

LABORATUVAR MÜDÜRÜ



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 23

İlk Yayın Tarihi:

18.02.2019

Revizyon No:

16.06.2023-02

Sayfa

2/4

adresinde yer alır. Müşteri tarafından doldurulan Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) info@baskentsaglik.com adresine mail olarak gönderilir. Bu bilgi müşteriye Teklif Formu (FR 57) ekinde bildirilir. Şirket Müdürü tarafından şikayet ve itirazlar ilk değerlendirmenin yapılması için Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Eğer şikayet ya da itiraz müşteri tarafından personele bildirilmesi durumunda şikayeti alan personel tarafından Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) doldurulur ve Kalite Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir. Müşteri tarafından gelen şikayet ve itiraz doğrultusunda, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü toplanarak şikayetin ve itirazın sorumlu olunan deney faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir. Şikayet ve itiraz sorumlu olunan deney faaliyetleri ile ilgiliyse konu incelenerek değerlendirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriye şikayetin kabul edildiğini ve sonucun 1 hafta içinde müşteriye bildirileceğini mail yoluyla belirtir.

- Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetin kaynağı için 5 Neden Metodolojisi kullanılarak kök sebep analizi yapılır. Amaç; müşterinin şikayetine sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmektir.
- Şikayet ve itirazların değerlendirmesinde laboratuvar sorumlu olup, değerlendirme sonucunda alınan kararların ayırmacı faaliyetlere sebebiyet vermemesi için şikayet ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan kişi tarafından araştırılır ve onaylanır.
- Şikayetin kaynağı Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü ise şikayet ve itiraz dışarıdan hizmet alınarak değerlendirilir.
- Şikayet ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Müdürü ve Şirket Müdürü tarafından en geç 1 hafta içinde değerlendirilerek söz konusu şikayet ve itiraza çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet ve itiraz için alınan karar hakkında müşteri telefon ya da mail ile bilgilendirilir. Alınan karar müşteri tarafından kabul edilirse müşterinin doldurmuş olduğu Şikayet ve İtiraz Kayıt

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

LABORATUVAR MÜDÜRÜ



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 23

İlk Yayın Tarihi:

18.02.2019

Revizyon No:

16.06.2023-02

Sayfa

3/4

Formu (FR 40) ile kayıt altına alınır. İlgili form müşteriye bilgilendirmek için mail olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye gönderilir. Şikayet ve itiraz kapanmış olur.

- Müşteri tarafından doldurulan Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formunda (FR 40) alınan kararlar hakkında gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet işlemi başlatılır. Düzeltici ve önleyici faaliyet işlemleri Sürekli İyileştirme Prosedürüne (PR 05) göre yürütülür.
- Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

5. PROSEDÜR İŞ AKIŞI

Bu dokümanın iş akışı yoktur.

6. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler Madde 7.9

7. İLGİLİ DOKÜMAN

Sürekli İyileştirme Prosedürü (PR 05)

Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40)

Teklif Formu (FR 57)

8. REVİZYON DURUMU

Tablo 1. Revizyon Durumu Tablosu

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
20.11.2020-01	20.11.2020	TÜRKAK DENETİMİ
16.06.2023-02	16.06.2023	TÜRKAK DENETİMİ

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BU DOKÜMAN BASILMASI DURUMUNDA "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR. KONTROLLÜ KOPYA TALEBİ KALİTE YÖNETİCİSİNE İLETİLMELİDİR.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 23

İlk Yayın Tarihi:

18.02.2019

Revizyon No:

16.06.2023-02

Sayfa

4/4

9. DOKÜMAN DAĞITIMI

Tablo 2. Doküman Dağıtım Durumu

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Dokümanı Alan Personel Adı-Soyadı / İmza	Dokümanı Teslim Alma Tarihi

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

LABORATUVAR MÜDÜRÜ

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BU DOKÜMAN BASILMASI DURUMUNDA "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR. KONTROLLÜ KOPYA TALEBİ KALİTE YÖNETİCİSİNE İLETİLMELİDİR.