|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | C:\Users\WİN10\Desktop\VATAN-ZÜBEYDE\VATAN LOGO.jpg | **VATAN ÇEVRE VE ORTAM ÖLÇÜM LABORATUVARI** |  | | **DOKÜMANIN ADI** | | | | F.07. ŞİKÂYET – ÖNERİ – İSTEK FORMU | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **SORUMLULUK** | **Hazırlayan** | **Onaylayan** | | KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | LABORATUVAR MÜDÜRÜ | | ELİF AKÇAY | HÜSEYİN AYRANCI | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Yayın Tarihi** | **Revizyon Tarihi** | **Rev No** | **Açıklama** | | 02.04.2016 | - | 00 | Yeni yayımlanmıştır. | | 02.04.2016 | 25.05.2016 | 01 | İSGUM denetimi sonrası belirlenen eksiklikler çerçevesinde revize edilmiştir. | | 02.04.2016 | 15.04.2017 | 02 | TÜRKAK denetimi sonrası belirlenen eksiklikler çerçevesinde revize edilmiştir. | | 02.04.2016 | 07.08.2019 | 03 | İçerik değişikliği nedeniyle revize edilmiştir. | | 02.04.2016 | 24.10.2022 | 04 | TÜRKAK denetimi sonrası belirlenen eksiklikler çerçevesinde revize edilmiştir. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ NASIL İŞLENİR**  Firmamıza sözlü veya yazılı gelen müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Öneri/İstek Formu(F.07)** üzerine kaydedilir veya değerlendirmeye alınması için **Yetkilendirme Matrisinde(F.15)** sorumlu personele iletilir.  Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet konusunu ilgili yetkili laboratuvar personeli ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Bu değerlendirmeden sonra şikâyet ile ilgili; Laboratuvarda (diğer müşterilere ait gizliliğin sağlanması koşuluyla) ya da müşteriye ait tesiste yapılan bir ölçümün/deneyin müşterinin nezaretinde tekrar edilmesine, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyetin ilgili personel ile görüşülerek değerlendirilmesine karar verilebilir.  Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Personelince yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra müşteri şikâyetinde haklı bulunmaz ise söz konusu şikâyet reddedilir. Reddedilen şikâyetin ret nedeni gerekçeleri ile birlikte müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından mail yoluile iletilir.  Müşteri şikâyetinde haklı bulunmuşsa, Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet konusu iş ile ilgili **Şikâyet/Öneri/İstek Formunun(F.07)** ilgili kısmını düzeltme yöntemini yazarak şikâyetin giderilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri kaydederek belirler, şikâyetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonunda ilgili şikâyet ile ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikâyet kapatılır ve şikâyet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanacak faaliyetler hakkında müşteriye İlgili Laboratuvar Personeli tarafından mail yolu ile bilgi verilir.  Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit edilmişse, bu konuda Talimat veya Prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir.  Sık sık tekrarlanan veya Kalite Yönetim Sisteminin yapısından kaynaklanan şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilerek, uygulanması gereken Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler belirlenir, **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü ‘ne(PR.07)** göre işleme alınır. | | |
| **ŞİKÂYET / ÖNERİ / İSTEK DEĞERLENDİRMEK İSTİYORUM/ İSTEMİYORUM** | | |
| **EVET** | | **HAYIR** |
| **NOT: Değerlendirme Yapılacaksa Diğer Sayfada Bilgiler Mevcuttur** | |  |
| Adı, Soyadı |  | |
| Firma |  | |
| Tel/Fax |  | |
| E-posta |  | |
| Adres |  | |
| İletişim No |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Şikayet / Öneri / İstekte Bulunan Kişinin; Tarih:…./…./…….** | | | |
| Adı, Soyadı |  | | |
| Firma |  | | |
| Tel/Fax |  | | |
| E-posta |  | | |
| Adres |  | | |
| İletişim No |  | | |
| **Şikâyet / Öneri / İstek Konusu;** | | | |
|  | | | |
| **Şikâyet / Öneri / İsteğin Geliş Şekli;** | | | |
| **Tel Faks E-mail Diğer** | | | |
| **Değerlendirmeyi Yapan;** | |  | |
| **Değerlendirme;** | | **Tarih:…./…./…...** | |
|  | | | |
|
|
|
|
| **Sonuç**; | | | |
| **Uygun değil Uygun DİF açıldı** | | | |
| **Müşteriye Bildirim;** | | | |
| **Tel Faks E-mail Diğer** | | | |
| **Müşteri Değerlendirmesi; Tarih:…./…./…...** | | | |
|  | | | |
| **Son Değerlendirme;** | | | **Tarih:…./…./…...** |
| Olumlu sonuç alındı.  Olumsuz sonuç alındı.  Öneri incelemesi sürdürülmektedir. | | | |