



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Yürürlük Tarihi : 30.08.2020

Revizyon No : 00

İÇİNDEKİLER

1.	AMAÇ.....	3
2.	KAPSAM.....	3
3.	TANIMLAR.....	3
4.	YETKİ VE SORUMLULUKLAR.....	3
4.1.	Yönetim Kurulu Başkanı.....	3
4.2.	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	3
4.3.	Laboratuvar Personeli	3
5.	UYGULAMA	4
5.1.	Genel	4
5.2.	Şikayet ve İtiraz Başvurularının Alınması	4
5.3.	Şikayet ve İtiraz Geçerli Kılınması, İzlenebilirlik	4
5.4.	Şikayet veya İtirazın Değerlendirilmesi	4
5.5.	Şikayet veya İtirazın Karara Bağlanması	5
5.6.	Şikayet veya İtirazlardan Korunma	5
6.	İLGİLİ DÖKÜMANLAR	6
7.	İLGİLİ KAYITLAR.....	6
8.	REVİZYON BİLGİLERİ.....	7

Doküman No	PR-025
İlk Yayın Tarihi	30.08.2020
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	3/7

1. Amaç

EPAŞ Deney Laboratuvarında yapılan deney faaliyetlerinin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak, müşterilerinden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin, itirazların ve memnuniyetlerin araştırılması, değerlendirilmesi, şikâyet ve itiraz konusu durumların tarafsız bir şekilde çözümlenmesini sağlamak, şikâyet veya itirazın tekrarının önlenmesi için bir sistem oluşturmak, izlenecek yöntem, metot ve sorumlulukları belirlemek.

2. Kapsam

Müşterilerden veya diğer taraflardan gelen her türlü istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Tanımlar

Şikâyetler: Özel veya tüzel kişilerin, EPAŞ Deney Laboratuvarı deney faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli, uygunluk değerlendirme faaliyetleri ekipmanı veya taraflar için hazırlanmış olduğu uygunluk değerlendirme raporunun içeriği, uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonuçları ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

İtirazlar: Özel veya tüzel kişilerin, EPAŞ Deney Laboratuvarı deney faaliyetleri sonuçlarına dair diğer tarafları ilgilendiren konularda düzenlemiş olduğu raporlarda ki sonuçlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, EPAŞ Deney Laboratuvarı deney faaliyetleri sonucunda yayımlanmış, almış olduğu kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

4. Yetki ve Sorumluluklar

4.1. Yönetim Kurulu Başkanı

- Müşteri şikâyetleri ile ilgili çalışmalarını takip eder, yapılan düzeltici faaliyetlere onay verir.
- Doğrudan veya Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve personeli aracılığı ile müşteri şikâyetlerini alır.
- Müşteri şikâyetlerini ilgililere iletir ve müşteriler ile firma arasındaki koordinasyonu sağlar.
- Müşteri şikâyetleri ile ilgili firma içi değerlendirmelere yardımcı olur, değerlendirmeler sonucu verilen kararı müşteriye iletir.

4.2. Laboratuvar Kalite Yöneticisi

- Deney faaliyetleri ile ilgili müşteri şikâyet ve önerilerini alır, uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde firma müşteri koordinasyonunu sağlar ve aksiyon planı belirleyerek, onayı ile uygulamaya alır.
- Müşteri şikâyetlerini ve bunların sonuçlarını kalite yönetim sistemi açısından istatistiksel teknikler kullanarak değerlendirir.
- Değerlendirilen müşteri şikâyetlerinin sonuçlarını takip eder, varsa düzeltici faaliyet çalışmalarını izler ve ilgili kayıtların tutulmasını sağlar.
- Değerlendirme sonuçlarını rapor haline getirerek, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunar.

4.3. Laboratuvar Personeli

- Kendilerine iletilen müşteri şikâyetlerini kendi faaliyetleri ile ilgili olarak değerlendirirler.
- Düzeltici faaliyet çalışması gerekiyorsa, ilgili düzeltici faaliyeti yerine getirirler.
- Düzeltici faaliyet ile beraber gerekli faaliyetleri uygulamak için ilgili düzenlemeleri yaparlar.

Doküman No	PR-025
İlk Yayın Tarihi	30.08.2020
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	4/7

5. Uygulama

5.1. Genel

EPAŞ Deney Laboratuvarı'na ulaşan yazılı, her türlü sözlü itiraz ve/veya şikayetler takip edilmekte, sonuçlandırılmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Şikayet veya itiraz başvurularının değerlendirilebilmesi için, şikayet veya itiraza konu olan hizmetin görüldüğü tarihten itibaren ilk 5 yıl içinde yapılmış olması gerekir.

Şikayet ve itirazlar;

- Verilen hizmetin girdi ve çıktısı,
- Personel,
- Alınan hizmetin sonucu,
- Hatalı yapılan veya hatalı olduğu düşünülen hizmet,
- Hizmetin sunumunda kullanılan teçhizat veya malzeme,
- Hatalı belge veya logo kullanımı,
- Yasal şartlar ile ilgili olabilir.

5.2. Şikayet ve İtiraz Başvurularının Alınması

EPAŞ Deney Laboratuvarı'dan hizmet talep eden veya alan kuruluşlardan, kişilerden ve onların işverenlerinden veya üçüncü taraflardan hizmet süreci ve kriterleri konusunda şikayet ve itiraz olması halinde, şikayet veya itiraz sahibi www.epasdokum.com.tr web sitesinde bulunan form aracılığı ile ilgili başvuru talebinde bulunabilir. Bununla birlikte, yüz yüze görüşmelerde veya telefonla da EPAŞ Deney Laboratuvarı'na şikayet veya itiraz başvurusu yapılabilir.

5.3. Şikayet ve İtiraz Geçerli Kılınması, İzlenebilirlik

Şikayet veya itiraz alındıktan sonra şikayete veya itiraza konu olan faaliyet, Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Kalite Yöneticisi'nin görevlendirdiği bir personel tarafından araştırılır, incelenir. Şikayet veya İtiraz, EPAŞ Deney Laboratuvarı faaliyetleri ile ilgili ise değerlendirmeye alınır. Alınan her bir şikayet veya itiraz Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından [Şikayet ve Öneri Formu](#)na "001" den başlayan ve ardışık artan bir numara verilerek izlenebilir olması için kayıt altına alınır. İlgili form Yönetim Kurulu Başkanı bilgisine sunulur.

5.4. Şikayet veya İtirazın Değerlendirilmesi

EPAŞ Deney Laboratuvarına gelen şikayet ve itirazların objektif, bağımsız ve tarafsız değerlendirilmesi için EPAŞ bünyesinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından atanacak Laboratuvardan bağımsız üç kişilik şikayet ve itiraz değerlendirme heyeti oluşturulur.

EPAŞ Deney Laboratuvarında Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyet üyeleri bir başkan olmak üzere en az 3 (tek sayı olmak şartı ile) kişiden oluşur.

EPAŞ Deney Laboratuvarı'nda "Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti", EPAŞ Deney Laboratuvarı ile veya müşterileri ile organik bağı olmayan aşağıda belirtilen özelliklere sahip kişilerden oluşturulur;

- Heyet üyelerinden biri yasal şartlar konusunda uzman
- Heyet üyelerinden diğer ikisi ise EPAŞ Deney Laboratuvarının faaliyet alanlarında ve konusunda uzman

Doküman No	PR-025
İlk Yayın Tarihi	30.08.2020
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	5/7

Talep edilmesi durumunda EPAŞ Deney Laboratuvarına iletilen şikayet ve itirazın alındığı bilgisi ve Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti üyeleri bilgileri Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından başvuru yapan ilgili taraflara yazılı ve/veya e-mail olarak bildirilir. Şikayet ve itirazı yapan tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti üyelerine itiraz gelirse yeni bir Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti oluşturulur.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti üyeleri gelen şikayet ve itirazla ilgi taraflardan bağımsız olması sağlanır.

[Şikayet ve Öneri Formu](#) ve ek dokümanlar kalite yöneticisi tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyetine iletilir.

5.5. Şikayet veya İtirazın Karara Bağlanması

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti kendisine ulaşan şikayet ve itirazı en geç 30 gün içerisinde değerlendirir, onaylar ve sonuç raporunu EPAŞ Yönetim Kurulu Başkanı'na iletir.

İtiraz ve şikayetlerde nihai karar Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti tarafından heyet üyelerinin salt çoğunluk oyu ile verilir.

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Heyeti'nin sonuç raporunun ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde ulaştırılmasından Laboratuvar Kalite Yöneticisi sorumludur.

Müşteri şikayetleri ve itirazlarının değerlendirme çalışmaları sonucunda hatanın EPAŞ Deney Laboratuvarından kaynaklandığı belirlenirse, bu durum Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye **yazılı** bildirilir ve müşteri ile yapılacak karşılıklı görüşmeler doğrultusunda hizmet ya da deney faaliyetleri hakkında karara varılır.

5.6. Şikayet veya İtirazlardan Korunma

Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda, müşteri veya bir temsilcisi yapılan deney laboratuvar faaliyetlerine nezaret edebilirler. Müşteri veya temsilcisinin refakati süresince diğer müşterilere ait gizli bilgilerin saklanması için gerekli tüm tedbirler alınır.

Laboratuvar deney faaliyetleri sırasında kontrol dışı oluşabilecek tüm durumlarda müşterinin korunması amacı ile EPAŞ Deney Laboratuvarı faaliyetleri "Mesleki Sorumluluk Sigortası" kapsamında sigortalanmıştır.

Deney faaliyetleri sırasında müşteri gerekliliklerinin yanı sıra, standart şartları, yasal yaptırımlar ve benzeri zorunluluklar takip edilmekte ve dikkate alınmaktadır.

Müşteri gizli bilgileri ve patent haklarının korunması amacı ile müşteri ile ilgili tüm kayıtlar, [Kayıtların Kontrolü ve Korunması Prosedürü](#)'ne uygun olarak gizli bilgi niteliğinde korunur ve saklanır.

EPAŞ Deney Laboratuvarında görev yapan tüm personel müşteri bilgilerinin gizliliği ve önemi konusunda bilgilendirilmiş ve [Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı](#) imzalaması ile deney laboratuvar faaliyetleri ve müşteri gizli bilgilerinin korunması güvence altına alınmıştır.

Doküman No	PR-025
İlk Yayın Tarihi	30.08.2020
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	6/7

Müşteriler ile düzenli aralıklarla memnuniyet anketleri yapılarak sonuçları, iyileştirme fırsatı olarak analiz edilir.

EPAŞ Deney Laboratuvarında deney faaliyetleri için müşteri memnuniyet ölçümleri en az yılda bir kez olmak üzere, mümkün olduğunca çok firma ile görüşülerek gerçekleştirilir. Müşteri memnuniyetlerini ölçmek amacı [Müşteri Anket Formu](#) kullanılır.

Müşteri memnuniyet anketleri ilgili müşterilere e-posta veya faks aracılığı ile gönderilebileceği gibi, telefonla, yüz yüze veya internet sayfası aracılığı ile de gerçekleştirilebilir.

Ayrıca internet sayfamız aracılığı ile müşterilerimizi, deney faaliyetlerimiz konusunda bilgilendirilir.

[Müşteri Anket Formu](#) internet sayfamız aracılığı ile tüm müşterilerimize ulaşması sağlanır.

6. İlgili Dökümanlar

- [Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#)
- [Düzeltilici Faaliyet Prosedürü](#)
- [İç Tetkik Prosedürü](#)

7. İlgili Kayıtlar

- [Şikayet ve Öneri Formu](#)
- [Müşteri Anket Formu](#)
- [Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı](#)

