



ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9

Doküman No:
PR06

Yayın Tarihi:
27.05.2024

Revizyon Tarih/No:
01.10.2025/01

Sayfa:
1 / 4

1. Amaç

VELİMEŞE OSB ATIK SU ARITMA TESİSİ LABORATUVARI tarafından verilen hizmet kapsamında, müşteriler/katılımcılardan ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi, çözümlendirilerek ilgili tarafların bilgilendirilmesi, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, süreçlerimizin iyileştirilmesi için gerçekleştirilecek olan faaliyetleri tanımlamak.

2. Kapsam

VELİMEŞE OSB ATIK SU ARITMA TESİSİ LABORATUVARI yetki ve sorumluluk alanında olan, müşteriler/katılımcılar ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetleri kapsar.

3. Sorumlular

- Laboratuvar Sorumlusu
- Kalite Yönetim Sorumlusu
- Numune Kabul ve Raporlama Personeli

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Katılımcı: OSB'lerde, bir işletmenin kurulması için parsel tahsisi veya satışı yapılanlar ile maliki bulunduğu parselde üretimde bulunan veya bulunmayı taahhüt eden ve OSB Kanunu'nun amacına uygun faaliyet gösteren gerçek veya tüzel kişi ile finansal kiracıdır.

İç Müşteri: OSB Çevre Yönetim Birimi laboratuvarın iç müşterisidir.

Dış Müşteri: Analiz kapsam listesinde yer alan deney hizmetleri için başvuru yapan firma, kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslardır.

Şikayet: Verilen hizmetle ilgili olarak ilgili taraflardan bildirilen memnuniyetsizlik.

5. Uygulama

VELİMEŞE OSB ATIK SU ARITMA TESİSİ LABORATUVARI TS EN ISO/IEC 17025 madde 7.9 kapsamında ilgili tarafların şikayetlerini nasıl yapabileceği hususunda bilgileri <https://www.velimeseosb.org.tr> web sayfasında Şikayet Yönetim Prosedürü ve EK-1 Şikayet Prosesini yayınlayarak sağlamaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Sorumlusu

Onaylayan
Bölge Müdürü

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9

Doküman No:
PR06

Yayın Tarihi:
27.05.2024

Revizyon Tarih/No:
01.10.2025/01

Sayfa:
2 / 4

5.1. Şikayetlerin Alınması

Laboratuvarımıza ulaşabilecek çeşitli müşteri/katılımcı itiraz ve şikayetleri aşağıda belirtilmiştir.

- Deney sonuçları,
- Hizmetin aksamaması,
- Rapordaki bilgilerin (firma ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olması,
- Talep, teklif veya sözleşme sonrası oluşan sapmalar,
- Deney veya hizmet kalitesi vb.
- Gizlilik ve tarafsızlığı etkileyebilecek faaliyetler hakkında olabilir.

Prosedüre bağlı **EK-1 Şikayet Prosesi** süreci özetlemektedir.

<https://www.velimeseosb.org.tr> web sayfasında yer alan Şikayet Kayıt Formu doldurarak şikayet bildirimi yapılabilir.

Sunulan hizmetlerle ilgili taraflardan laboratuvara gelen sözlü veya yazılı itirazlar; Kalite Yönetim Sorumlusu veya şikayeti alan diğer çalışanlar tarafından "**Şikayet Kayıt Formu**"na kaydedilir.

Şikayetlerin cevaplama süresi maksimum 10 gündür. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve geri bildirim yapılması ile ilgili takipten Kalite Yönetim Sorumlusu sorumludur. Ancak şikâyetin niteliğine göre teknik detayların doğrudan aktarılabilmesi için ilgili Laboratuvar Sorumlusu müşteri/katılımcı ile görüşebilir.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Kalite Yönetim Sorumlusu şikâyetin sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenir.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

Kalite Yönetim Sorumlusu süreci takip ederek, şikâyetin kabul edildiğini şikayet sahibine bildirir.

Gelen şikâyetler, bu şikayetle ilgisi olmayan kişi/kişiler tarafından değerlendirme, ilerleme ve sonuç aşamalarına tabi tutularak sonuçlandırılır.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyetler ve termin tarihi belirlenir.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar/analiz faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Sorumlusu

Onaylayan
Bölge Müdürü

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ <i>TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9</i>			
	Doküman No: PR06	Yayın Tarihi: 27.05.2024	Revizyon Tarih/No: 01.10.2025/01	Sayfa: 3 / 4

Kalite Yönetim Sorumlusu şikâyetin giderilmesi ile ilgili faaliyetler hakkında şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

Yapılan değerlendirmede şikayete konu olan durumun düzeltici faaliyet ile takip edilmesi gerekliliği varsa **"Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"**ne göre hareket edilir.

Ayrıca memnuniyet anketlerinde yer alan şikayet niteliğindeki değerlendirmeler için de aynı faaliyetler gerçekleştirilir. Müşteri/katılımcı ile irtibata geçilerek yazılı/sözlü bilgilendirme yapılır. Şikayetlerle ilgili kayıtlar, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

Kimden geldiği belli olmayan şikayetlere cevap verilmez. Laboratuvarımıza ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

5.3. Şikayetlerin Analiz Edilmesi

Tüm müşteri/katılımcı şikayetleri, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından **"Şikayet Takip Formu"**na işlenir ve kayıtları muhafaza edilir. Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından yıl içerisinde gelen şikayetlerin analizi yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak değerlendirilir. Yönetim sistemimizin, teknik faaliyetlerimizin ve süreçlerimizin iyileştirilmesi amacıyla alınan kararlar doğrultusunda **"Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"** uygulanabilir.

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar **"Kayıtların Kontrolü Prosedürü"**ne göre muhafaza edilir.

6. İlgili Dokümanlar

- Şikayet Kayıt Formu (F01-PR06)
- Şikayet Takip Formu (F02-PR06)
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR08)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR10)
- Raporlama Prosedürü (PR20)

7. Revizyon

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde	Revizyon Açıklaması
01	01.10.2025	4., 5., 5.1, 5.2	Tanımlar güncellendi. Şikayet prosesinin ilgili taraflara açık olması, şikayetin alınması, değerlendirilmesi hakkında bilgiler güncellendi.

Hazırlayan Kalite Yönetim Sorumlusu	Onaylayan Bölge Müdürü
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9

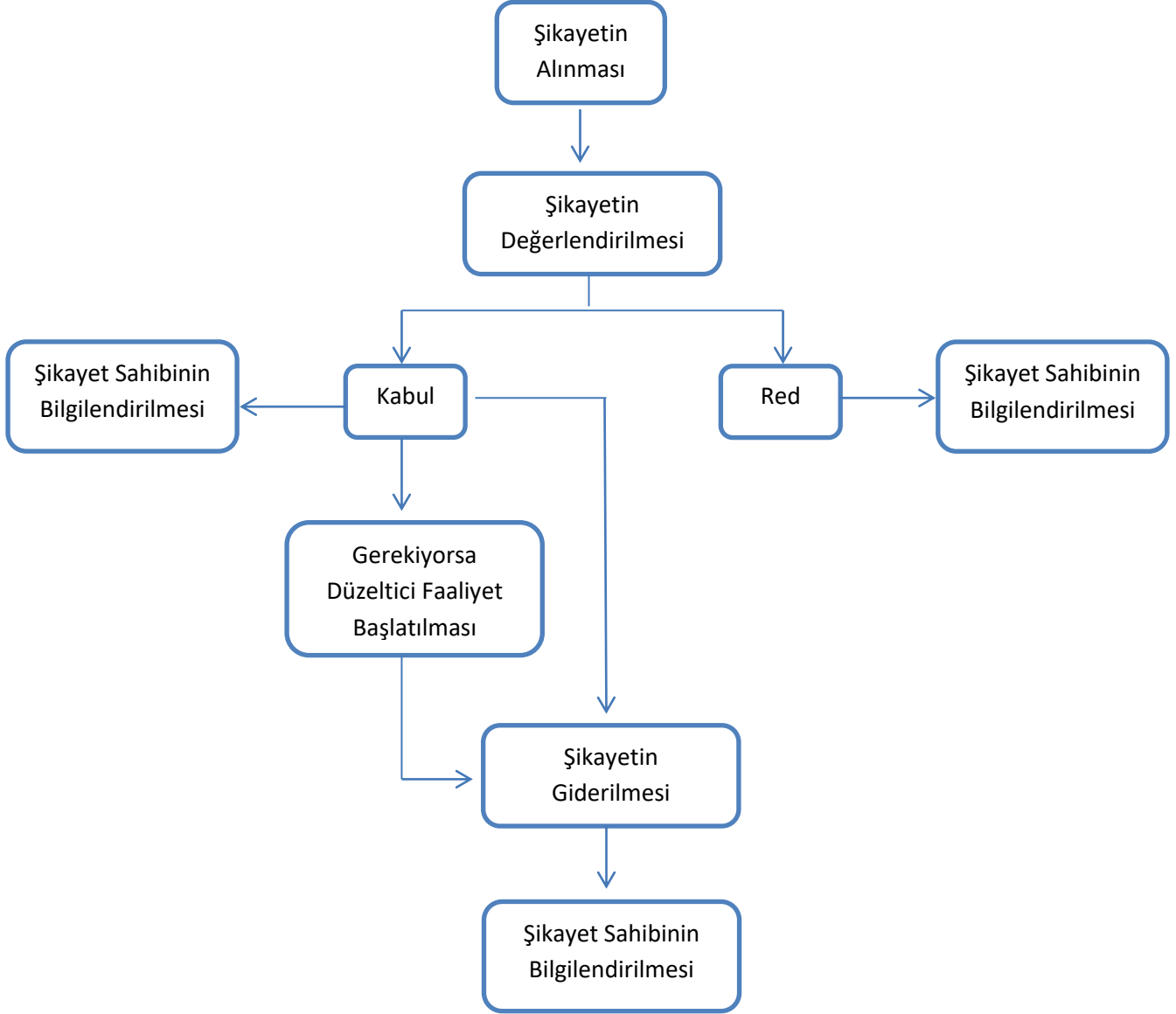
Doküman No:
PR06

Yayın Tarihi:
27.05.2024

Revizyon Tarih/No:
01.10.2025/01

Sayfa:
4 / 4

EK-1 ŞİKAYET PROSESİ



Hazırlayan
Kalite Yönetim Sorumlusu

Onaylayan
Bölge Müdürü

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR