

	Doküman Adı	ŞİKÂyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü
	Doküman No	KYP.709-1

D.E.Ü.

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ
ÇEVRE MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ
ÖLÇÜM LABORATUVARLARI

1-10	01	N.Baycan			13.11.2020	Dış Denetleme
Sayfa no	Rev.	Hazırlayan	Kontrol	Onay	Tarih	Revizyon nedeni

	İsim	İmza	Tarih
Hazırlayan	Ebru ÇOKAY		05.08.2019
Kontrol	Neval BAYCAN		05.08.2019
Onay	Abdurrahman BAYRAM		05.08.2019



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	2 / 11

1. AMAÇ

Laboratuvarımızda müşterilerinden, temsilcilerinden, diğer laboratuvarlardan ve Resmi kurumlardan gelen şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanarak çözümlenmesine yönelik olarak TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler standardına uygun olarak bir sistem oluşturmak ve şikayetlerin çözümlenmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Çevre Mühendisliği Bölümü Ölçüm laboratuvarları tarafından müşteriye verilecek deney hizmeti ve deney raporları ile ilgili olan şikayetleri kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

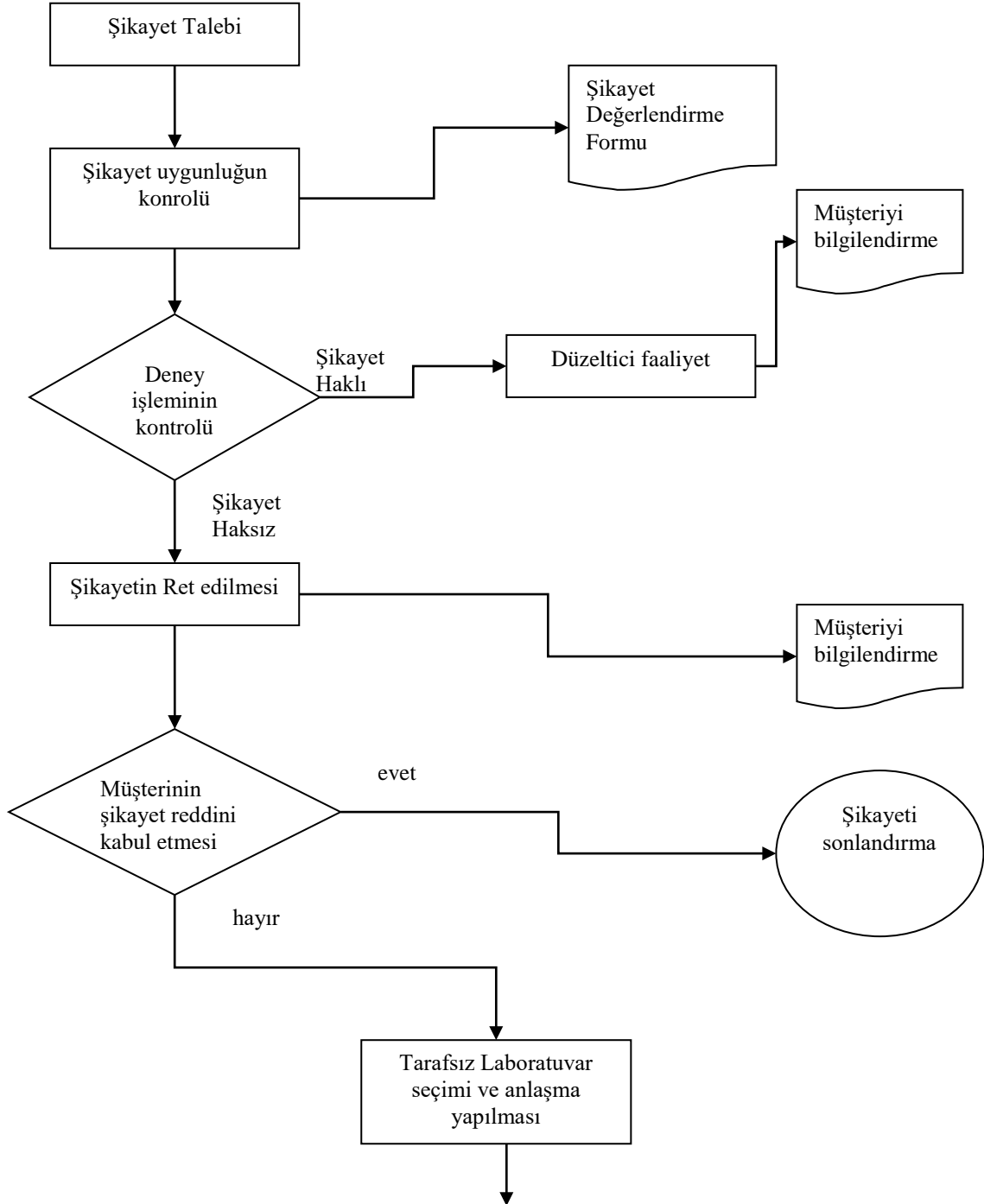
Kısaltma	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
KYE	Kalite Yönetimi El Kitabı
Müşteri	Deney talebinde bulunan kişi, kurum ve kuruluşlar
ÇML	Çevre Mühendisliği Bölümü Ölçüm Laboratuvarları

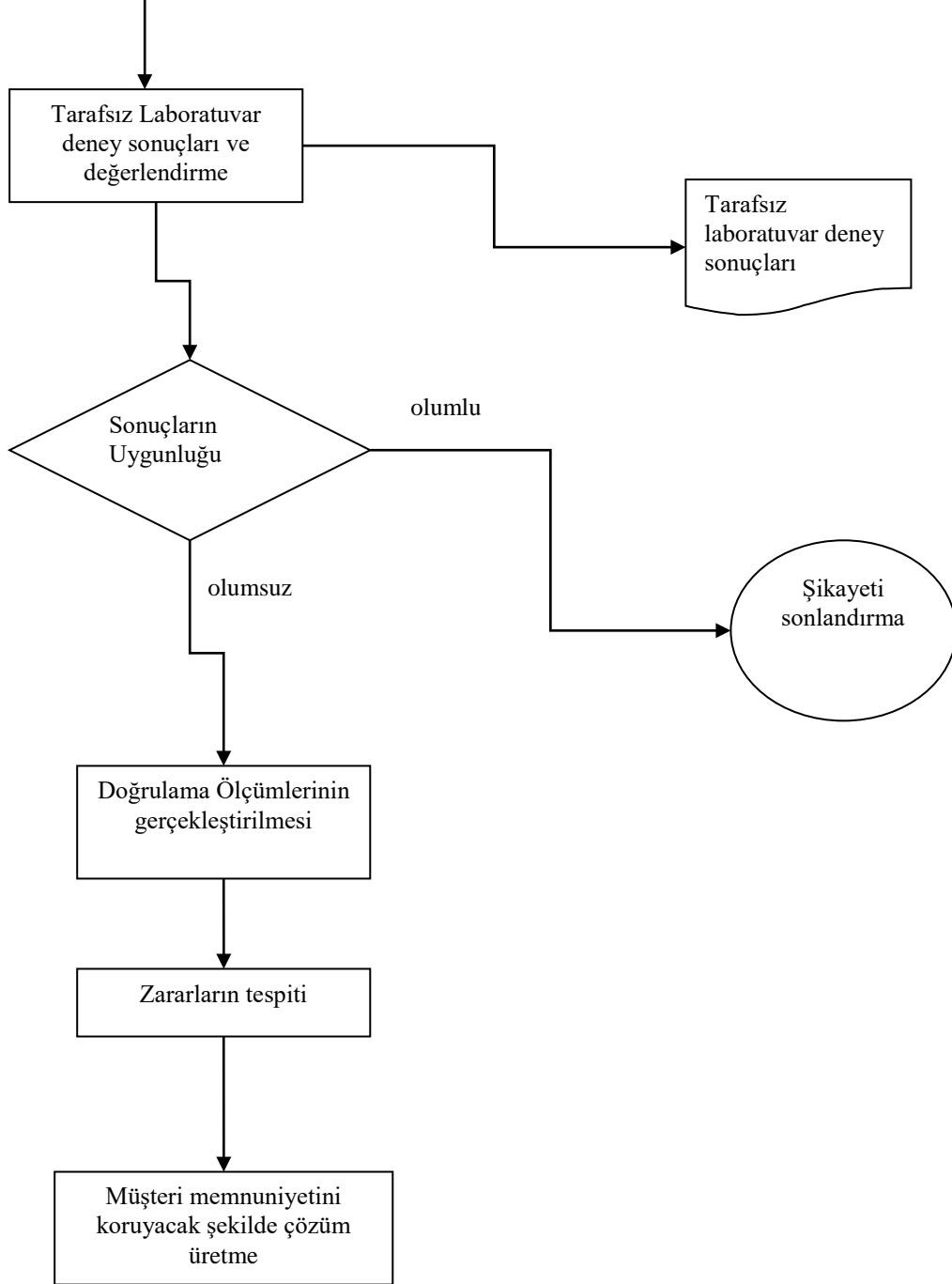
4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Faaliyetler	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Şikayet kabul ve kayıt	Bölüm Sekreterliği,	Lab. Sorumlusu	Lab. Çalışanları
Şikayetlerin uygunluğunun kontrolü	Bölüm Başkanı Kalite Temsilcisi	Lab. Sorumlusu	
Sebep analizi	Lab. Sorumlusu Kalite Temsilcisi	Lab. Çalışanları	
Düzeltilici faaliyetin belirlenmesi	Lab. Sorumlusu Kalite Temsilcisi	Lab. Çalışanları	
Düzeltilici faaliyetin yapılması	Lab. Sorumlusu Kalite Temsilcisi	Lab. Çalışanları	

5. UYGULAMA

5.1. İş Akış Şeması







ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	5 / 11

5.2. Prosedür Detayı

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Laboratuvarımızda şikayetin laboratuvarımıza iletilmesi, değerlendirilmesi ve karar verilmesi ile ilgili proses prosedürde tanımlanmıştır. Süreç İş Akış Şeması'nda gösterilmektedir. Şikayetler müşterilerimizden, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı MELBES uygulaması üzerinden çalıştığımız müşterilerden, Belediyelerden ve Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerinden gelebilir. Hazırlanan raporlarla ilgili resmi kurumların incelemesi sonucunda, yapılması istenen düzeltmeler hakkında yazılı talep gelmekte olup müşteri tarafından tarafımıza iletilmektedir.

Laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili olarak yazılı veya sözlü olarak telefon, mail, faks ile gelen şikayetler laboratuvar personeli tarafından KYF 709-2 Müşteri Şikayet Formu ile yazılı hale getirilir. Laboratuvarımız <http://cevre.deu.edu.tr/tr/laboratuvarlar/> adresindeki web sayfası iletişim kısmından da şikayet başvurusu yapılabilir. Her türlü şikayet için KYF 709-2 Müşteri Şikayet Formu düzenlenir.

Şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için kullanılan dokümanımız olan KYP 709-1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürümüz web sayfamızda yayınlanmakta olup ilgili tarafların erişimine açık haldedir.

5.3. İş Akış Şemasının Açıklaması

Şikayet: Yazılı gelen şikayetler ile Resmi kurumlardan resmi kuruma sunulan rapor için yazılı olarak istenen düzeltmeler şikayet olarak kayıt altına alınır. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikayetler KYF 709-2 Müşteri Şikayet Formuna kaydedilerek Kalite Temsilcisine iletilir ve/veya Laboratuvar Sorumlusu ile birlikte değerlendirilir. Kalite Temsilcisi tarafından müşteri ile iletişime geçirilerek şikayet konusu detaylı bir şekilde görüşülür. Resmi kurumların talepleri de telefon ile yetkili kişiyle görüşülerek istenen düzeltmelerin detayları anlaşılır.

Şikayet Uygunluğunun Kontrolü: Şikayet edilen konu ile ilgili olarak Bölüm Başkanı, Kalite Temsilcisi ve konu ile ilgili Laboratuvar Sorumlusu ile şikayet değerlendirilir ve "KYF 709-1



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	6 / 11

Şikayet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu” doldurulur. Öncelikle Kalite Temsilcisi tarafından şikayet konusunun doğruluk payının olup olmadığı veya şikayet sebebinin laboratuvar faaliyetlerimiz ve hizmetlerimiz kaynaklı olup olmadığı Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Temsilcisi tarafından teknik personellerle görüşülerek araştırılır. Eğer şikayetin Laboratuvarımız hizmeti ile ilgili olmadığı belirlenirse müşteriye 7 gün içerisinde telefon ve mail ile bilgi verilerek şikayetin değerlendirmeye alınmayacağı bilgisi iletilir ve şikayetin değerlendirmeye alınmayacağına dair 15 iş günü içerisinde bilgilendirme yazısı mail veya posta ile gönderilir ve şikayet formu kapatılır.

Laboratuvarımız şikayetleri ele alma sürecinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Eğer şikayet/öneri/düzeltilmeler laboratuvar faaliyetlerimiz ve hizmetlerimiz kaynaklı ise müşteriye 7 gün içerisinde telefon ve mail ile bilgi verilerek şikayet/öneri/düzeltilmelerin değerlendirmeye alındığı ve inceleneceği bildirilir.

Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Temsilcisi tarafından teknik personellerle görüşülerek araştırılır. Gerekirse müşteri ziyareti yapılarak, saha incelemesi yapılır, şikayete konu hususlar araştırılır.

Şikayet konusunda yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda yapılan hizmet ile ilgili bir uygunsuzluk ve olumsuzluk yok ise, müşteriye 7 gün içerisinde yapılan hizmetin doğruluğu ve uygunluğunu açıklayacak şekilde bir yazı mail veya posta/kargo yolu ile bildirilir.

Resmi kurumlardan yazılı olarak istenen düzeltmelerle ilgili müşteriye 2 gün içerisinde telefon ve mail ile bilgi verilerek şikayet değerlendirmeye alındığı ve inceleneceği bildirilir. Raporla gerekli inceleme yapılarak, istenen düzeltmeler planlanır. Planlanan düzeltmelerin sona ereceği tarih yapılacak düzeltmenin niteliğine göre belirlenerek müşteriye düzeltmenin tamamlanma tarihi telefon ve mail ile bildirilir.

Raporun ilgili Yönetmeliklere göre değerlendirilmesinde, ölçüm olmaksızın yapılacak maddi düzeltmeler (ölçüm noktaları fotoğraflarının detaylandırılması, Bakanlık rapor formatlarına uyumla ilgili düzenlemeler) Deney raporlarının Hazırlanması prosedürüne göre yapılır.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	7 / 11

Raporun ilgili Yönetmeliklere göre değerlendirilmesinde ölçüm tekrarı veya ilave ölçüm gerektiren düzeltmeler için ise müşteri tarafından Çevre ve Şehircilik Bakanlığı MELBES uygulaması üzerinden talep oluşturarak ölçümün planlanması sağlanır.

Düzeltilmeler tamamlanınca müşteriye yazı ile bildirilir ve yazı ekinde revize rapor kargo ile gönderilir veya elden teslim edilir. Şikayetin laboratuvarımıza gelişinden sonuçlanıncaya kadar olan süreç kayıt altına alınır.

Olumsuzluğun aciliyeti ve önem düzeyine göre değerlendirme aynı gün içerisinde de yapılabilir. Şikayetin can ve mal kaybına sebep olabilecek problemlerden, insan sağlığını riske atacak sorunlardan, müşterinin üretimini ve hizmetini engelleyebilecek olaylardan, laboratuvarımızın marka imajını zarar verecek konulardan, hizmetimiz sırasında yaşanabilecek olumsuz bir olaydan dolayı olması durumunda acil bir şekilde değerlendirilip, düzeltici faaliyet başlatıldığına dair şikayet sahibine bilgi telefonla verilir.

Deney işleminin Kontrolü: Tekrar edilen deney işlemi sonucunda şikayette bir haklılık bulunması durumunda düzeltici faaliyet uygulaması yapılır ve müşteri şikayet tarihinden itibaren 15 gün içinde bilgilendirilir. Eğer bir uygunsuzluk bulunamaması durumunda müşteri şikayeti red edilerek müşteri bilgilendirilir. Müşterinin şikayet reddini kabul etmesi durumunda şikayet sonlandırılır.

Şikayet sahibi tatmin olmazsa Kalite Temsilcisi tarafından Laboratuvar Üst Yönetimine konu aktarılır. Laboratuvar Üst Yönetimi tarafından şikayet konusu irdelenir, müşteri ile mutabakata varılacak şekilde yapılması gereken faaliyetler hakkında karara varılarak müşteriye bilgi verilir. Mağduriyet konusuna göre gerekirse müşteri gözetiminde analiz ve ölçüm tekrarı yapılabilir, teknik olarak bilgilendirilir. Tekrar ölçümünde müşteri ile görüşülerek ölçüm ücreti alınmadan yapılır.

Tarafsız Laboratuvar Seçimi ve Anlaşma Yapılması: Şikayet sahibi ölçüm tekrarına rağmen şikayetine devam ediyorsa, aynı hizmet parametreleri konusunda Akreditasyon belgesine sahip farklı bir laboratuvar tarafından aynı şartlarda ve koşullarda ölçüm tekrarının



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	8 / 11

yapılması şikayetçi kabul ederse sağlanır. Deney konusu ile ilgili akredite bir laboratuvar seçilir ve yapılacak deney ile ilgili antlaşma yapılır. Alınacak deney hizmetinin bedeli sonuçların laboratuvar tarafından olumlu olması durumunda müşteri tarafından karşılanacaktır. Bu nedenle antlaşma müşteri ve laboratuvar olarak beraber yapılır.

Tarafsız laboratuvar tarafından yapılan deney çalışması sonucunda sonuçların olumlu yani laboratuvar lehine olması durumunda şikayet sonlandırılır. Olumsuz yani müşteri şikayetini haklı çıkaran bir durumda müşteriye tekrarlama ölçümleri yapılır. Müşteri memnuniyeti göz önünde bulundurularak çözüm üretilir.

Sonuçların birbirinden farklı olması durumunda KYP 710-1 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre işlem başlatılarak uygunsuzluk giderilir. Sonrasında şikayet sahibine yazılı olarak durum bildirilir ve hazırlanan düzeltilmiş revize rapor şikayet sahibine iletilir.

Deney raporlarında yazım hatası veya işlem hatasının yapılması sonucu bir şikayet veya/itiraz olursa KYP 710-1 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır, hatalar giderilerek revize rapor hazırlanır ve şikayet sahibine iletilir.

Şikayetlere ait tüm yapılan işlemler ve bildirimler KYP 709-2 Müşteri Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Yapılan düzeltici faaliyetler KYL 807-1 Düzeltici Faaliyet Listesi ile izlenir.

Yapılan düzeltici faaliyetlere rağmen müşteri şikayetten vazgeçmez ve mağdur olduğunu ifade ederse Türk Akreditasyon Kurumuna şikayette bulunabilir.

Alınan analiz ve ölçüm hizmetinden dolayı müşteri işletmesiyle ilgili maddi veya manevi bir zarara uğradığını ifade ediyor ve anlaşma yoluna gitmiyor ise Talep teklif Sözleşme formunda da belirtildiği gibi yasal yollarla gerekli başvurular yapılabilir.

Yapılan şikayete ait; şikayetin laboratuvara iletilmesinden sonuçlandırılmasına kadar elde edilen veriler, belgeler, dokümanlar ve tüm kayıtlar şikayet numarası verilerek dosyalanır. Tüm kayıtlar şikayetler klasöründe kayıtların kontrolü prosedürüne göre arşivde saklanır.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	9 / 11

Ayrıca revize rapor dosyasında da yapılan düzeltmelerle ilgili evraklar, dokümanlar ve kayıtlar saklanmaktadır.

5.4.Deney Sonuçları İle İlgili Olmayan Şikayetler

Deney sonuçları ile ilgili olmayan şikayet konuları aşağıdaki başlıklardan oluşabilir.

- *Hatalı, eksik, kusurlu deney sonuçları*
- *Belirlenen tarihlere uyulmaması*
- *Sözleşmede belirtilenden farklı deney bedeli değişiklikleri*
- *Sözleşme süresince iletişim kopukluğu*
- *Bilgilendirme eksiklikleri*
- *Hizmet süresi*
- *Konu ile ilgili yetenekli ve bilgili personel eksikliği*

Yukarıda belirtilen konularla ilgili şikayetler yazılı veya sözlü olarak alınır. Tüm şikayetler Bölüm başkanının bilgisi doğrultusunda değerlendirilir ve Kalite Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

5.5.Deney Sonuçları İle İlgili Şikayetler

Laboratuvarımız şikayetin kabul edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi ve verilen kararlarla ilgili olarak her aşamasında şikayet sahibini telefon ve 15 gün içinde de mail veya posta yolu ile yazılı olarak bilgilendirmekte, şikayet sahibinin mağduriyetinin çözümlenmesi için gerekenlerin yapılması laboratuvarın itibarı, güvenilirliği, şeffaflığı, tarafsızlığı açısından önemsemektedir.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanarak, gözden geçirilerek ve onaylanarak bildirilmektedir. Genellikle Kalite Temsilcisi tarafından yokluğunda Laboratuvar Sorumlusu tarafından şikayet konusundaki çalışmalar yazılı olarak Yönetime sunulur ve gözden geçirilip onaylanması sonrasında şikayet sahibine bildirilir.

Laboratuvar faaliyetlerimizin iyileştirilmesi amacıyla müşterilerimizden gelen öneriler Müşteri Memnuniyet Anketi Formu ile kayıt altına alınır. Kalite Temsilcisi tarafından politikalarımız, hedeflerimiz, işleyişimiz açısından katkı sağlayıp sağlamayacağına göre



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	10 / 11

değerlendirilir. İyileştirme olarak laboratuvarımıza katkı sağlayamayacağı kanaati oluşursa öneri sahibi ile iletişime geçilerek nazik bir şekilde önerinin uygulamaya geçirilemeyeceği bildirilir. Ancak iyileştirme olarak katkı sağlayacağı kanaati oluşursa, İyileştirme Prosedürüne göre faaliyet değerlendirilir ve başlatılır. Öneri sahibi ile iletişime geçilerek görüşleri ve önerileri için teşekkür edilir.

Laboratuvarımıza iletilen ve doğruluk payı bulunan şikayetler/öneriler için yapılan düzeltici faaliyetler yönetim sisteminin değerlendirilmesinde geri beslemede kullanılır. Yönetim sisteminin uygulanması, iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması açısından şikayetler önem taşımakta olup gerekli düzeltici faaliyetlere başlanır. Laboratuvarımız mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair telefon veya mail yoluyla resmi bildirimde bulunur.

Yönetim tarafından Kalite politikası, hedeflerin belirlenmesi, yönetim sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi açısından müşteri şikayetleri veya önerileri hassasiyetle dikkate alınır.

Şikayet Kalite Yönetim Sistemi ve Kalite uygulamaları ile ilgili olarak meydana gelmesi durumunda deney ücretsiz olarak tekrar edilir. Rapor edilen deney sonuçları ile ilgili üçüncü şahıslara verilebilecek zararlar olması halinde T.C. mahkemelerinin verdiği kararlar geçerlidir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- **KYF 709-1 Şikayet Değerlendirme ve Müşteriyi Bildirme Formu**
- **KYF 709-2 Müşteri Şikayet Formu**
- **KYF 807-1 Düzeltici faaliyet Formu**
- **KYF 709-2 Müşteri Şikayet Formu**



**ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	KYP 709-1
Revizyon	01/13.11.2020
Yürürlük Tarihi	05/08/2019
Sayfa	11 / 11