

	ASKİ YAPI KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	05.01.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

ASKİ Yapı Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde web adresimizde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- Müşteriler, kurumsal mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- ASKİ Yapı Kalite Kontrol Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yöneticisi, laboratuvar personelinden görüş alarak değerlendirme yaparak gözden geçirip, onaylar. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ile ilgili ise şikâyet Daire Başkanı tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Daire Başkanı ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Daire Başkanı
--	--

	ASKİ YAPI KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	05.01.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			


durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için varsa yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

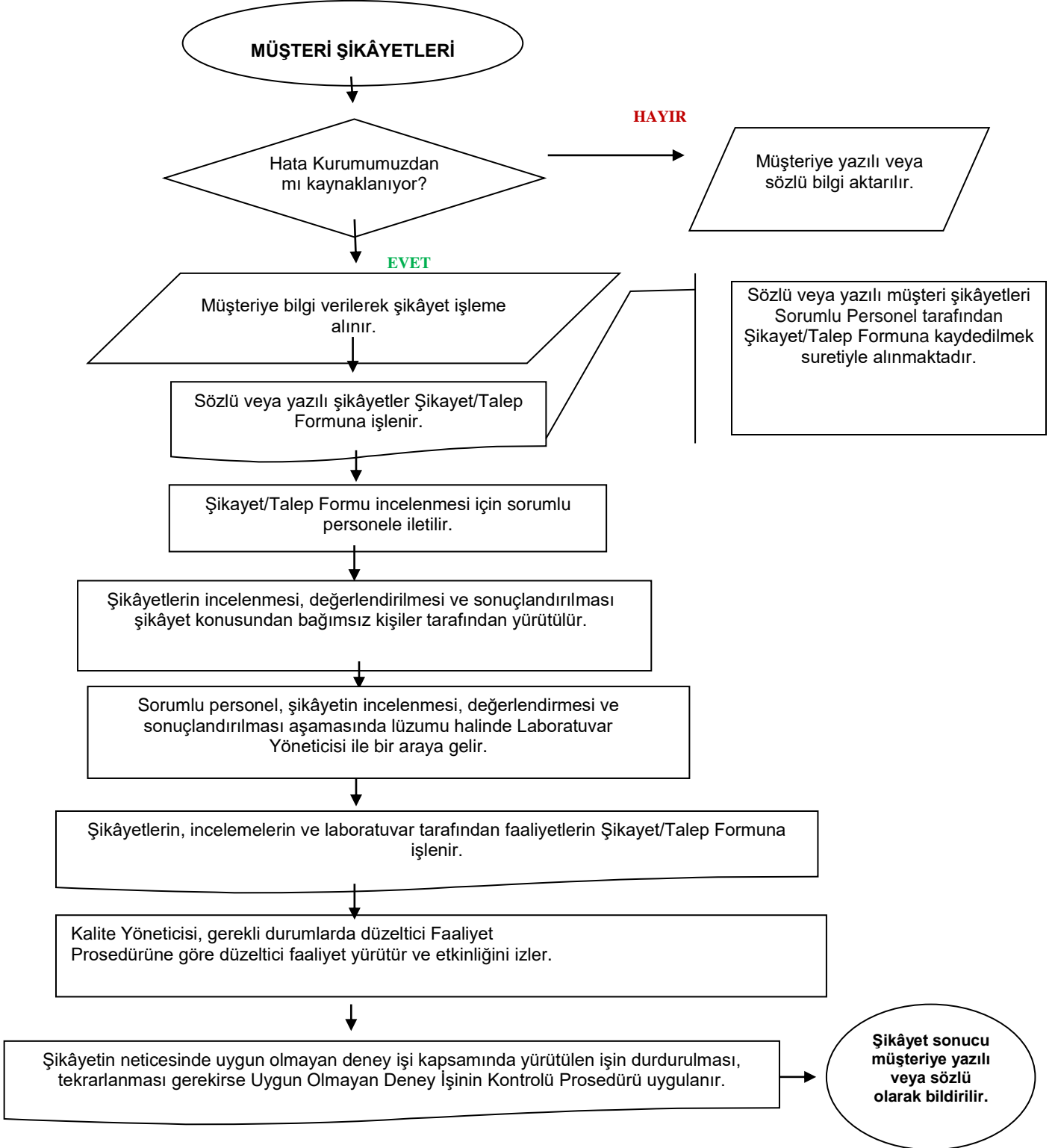
Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Daire Başkanı
--	--

	ASKİ YAPI KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	05.01.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Daire Başkanı
--	--

	ASKİ YAPI KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	05.01.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Şikâyet/Talep Formu

Şikâyet/Talep Takip Formu

8. REVİZYON TABLOSU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN/ONAYLAYAN Daire Başkanı
--	--