

	TEGA MÜHENDİSLİK TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TG.LT.PR.13
		Yürürlük Tarihi	03.02.2020
		Rev. No / Tarihi	02/13.12.2021
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

TEGA Mühendislik Test Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden **Laboratuvar Müdürü** sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımladığı prosedür internet sitesinde www.tega.com.tr 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, tegalab@tega.com.tr 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 **Laboratuvar Müdürü** tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- TEGA Mühendislik Test Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden **Laboratuvar Müdürü** iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için **Laboratuvar Müdürü** tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer **Laboratuvar Müdürü** ile ilgili ise Genel Müdür 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 **Laboratuvar Müdürü** tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. **Laboratuvar Müdürü alınan her şikâyet için YIL/MŞ/01,02,03... şeklinde kod verir ve Şikâyet/Talep Formuna şikâyet kodu eklenir.** İncelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Genel Müdür ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına

HAZIRLAYAN Güler Ceylan Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Emine Karaca Laboratuvar Müdürü
---	---

	TEGA MÜHENDİSLİK TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TG.LT.PR.13
		Yürürlük Tarihi	03.02.2020
		Rev. No / Tarihi	02/13.12.2021
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki 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 sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

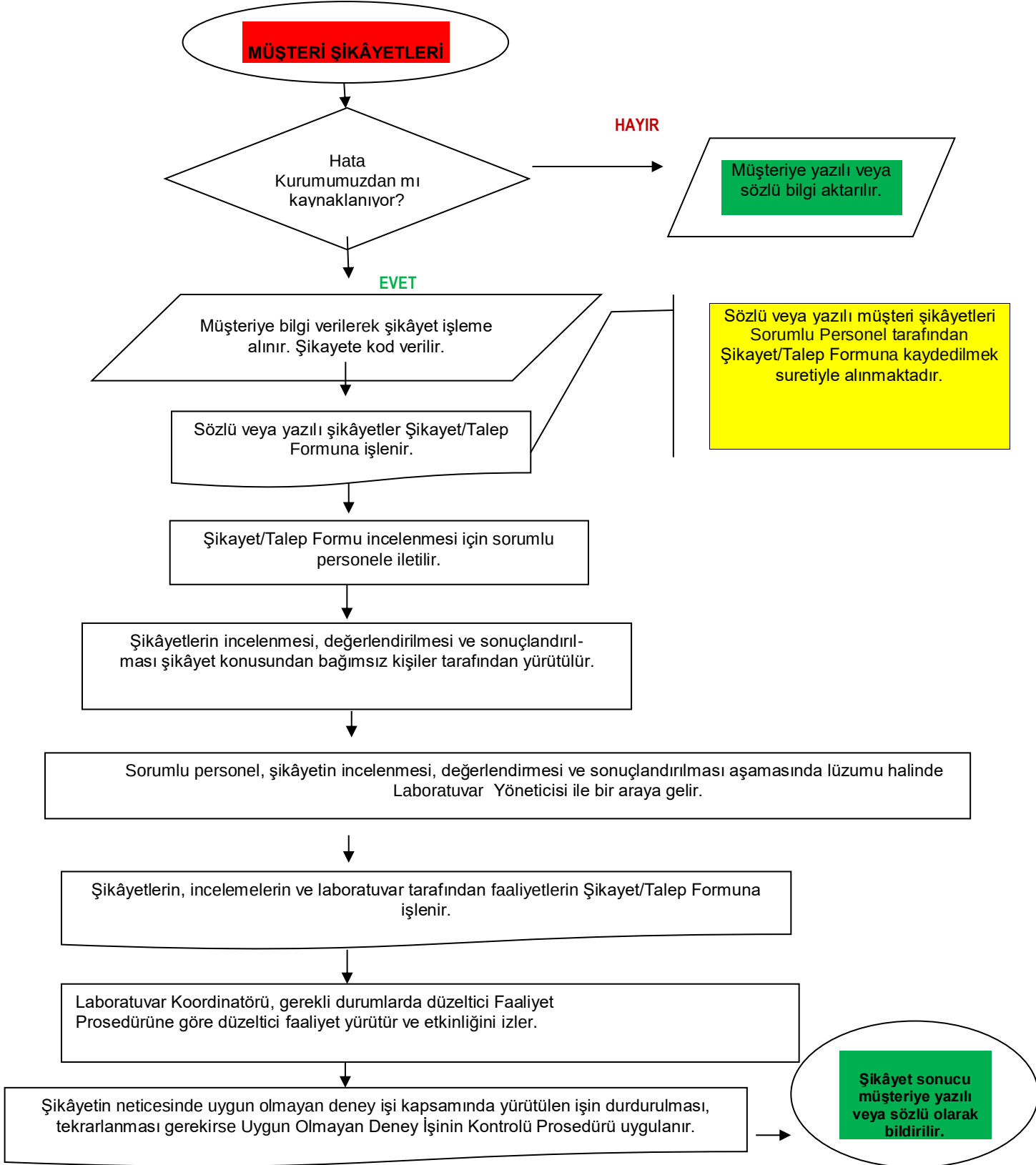
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için varsa yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber **Laboratuvar Müdürü** tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar **Laboratuvar Müdürü** 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	ONAYLAYAN
Güler Ceylan Kalite Yöneticisi	Emine Karaca Laboratuvar Müdürü



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN

Güler Ceylan
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Emine Karaca
Laboratuvar Müdürü

	TEGA MÜHENDİSLİK TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TG.LT.PR.13
		Yürürlük Tarihi	03.02.2020
		Rev. No / Tarihi	02/13.12.2021
		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 DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	26.05.2021	Tüm prosedür	Unvan değişikliği yapıldı.
02	13.12.2021	Tüm prosedür	Unvan değişikliği yapıldı ve müşteri şikayetleri kodlaması ile ilgili 6.1 maddesine ekleme yapıldı.

HAZIRLAYAN Güler Ceylan Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Emine Karaca Laboratuvar Müdürü
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.