

		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	00
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	-

Revizyon Durumu		
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Açıklama
24.07.2024	00	Doküman yeni oluşturulmuştur.

ADI / SOYADI		İMZA
Hazırlayan	Derya Dinçer Yalçın – Kalite Yönetim Temsilcisi	
Kontrol Eden	Ayşe Gül Bal Hızlı- Laboratuvar Müdürü	
Onaylayan	Koralp KARADAĞ – Şirket Müdürü	

		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	00
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	-

1. AMAÇ

Kortek Korozyon Teknolojileri Test Laboratuvarının verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından Laboratuvar Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağının tanımlandığı prosedür internet sitesinde 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, şikâyetlerini mail olarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Kalite Teknikerleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi 	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü 	ONAYLAYAN Şirket Müdürü 
---	--	--

Bu evrak Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketi bünyesinde kullanılmak üzere düzenlenmiştir. Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketinin izni olmadan değiştirilemez ve çoğaltılamaz. Basılı ve üzerinde kontrollü kopya ifadesi bulunmayan dökümanlar kontrolsüz kopya niteliği taşır.

 KORTEK		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	00
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	-

- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet Prosesi akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü 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 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 yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi 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.

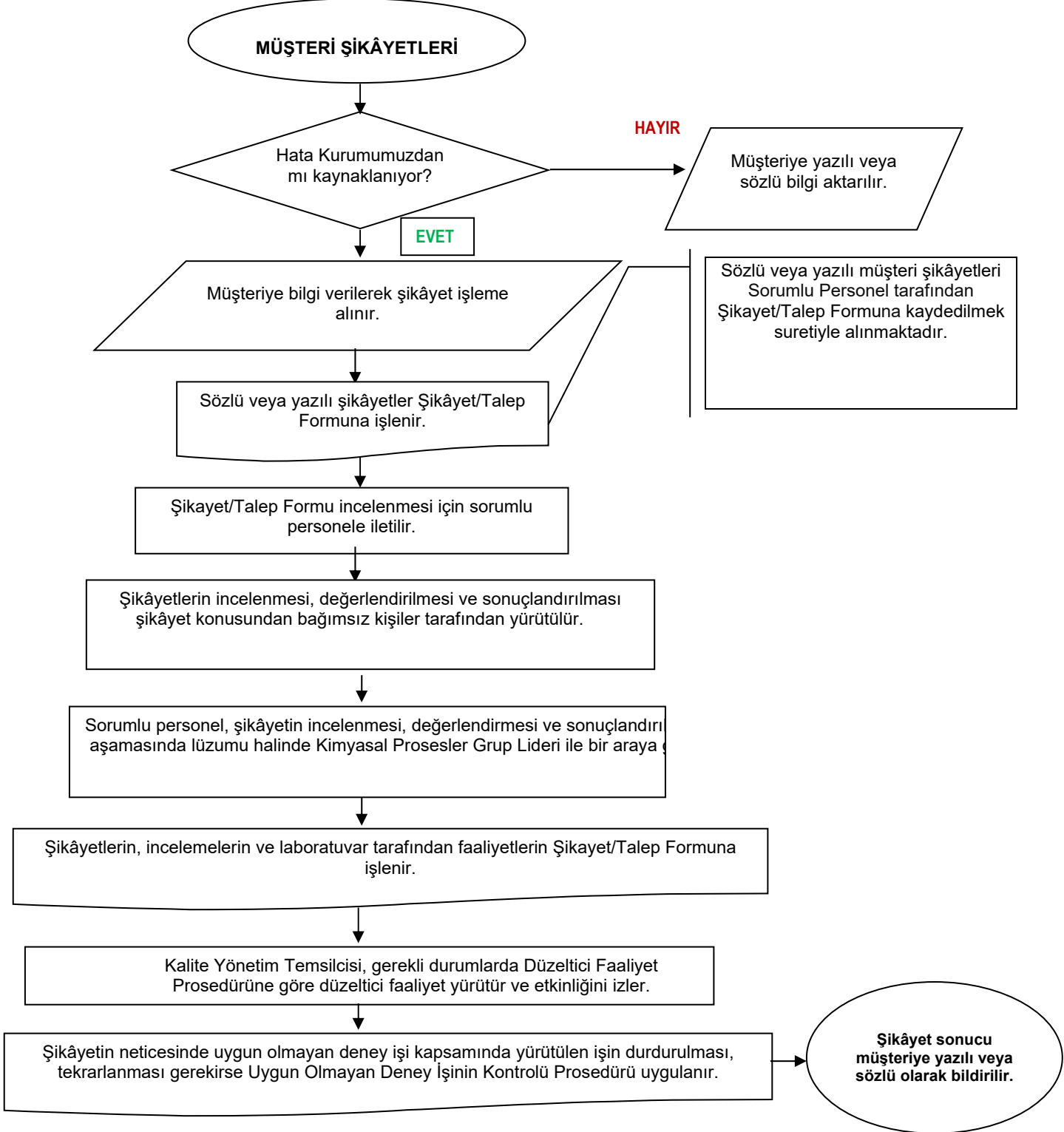
Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi 	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü 	ONAYLAYAN Şirket Müdürü 
---	--	--

Bu evrak Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketi bünyesinde kullanılmak üzere düzenlenmiştir. Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketinin izni olmadan değiştirilemez ve çoğaltılamaz. Basılı ve üzerinde kontrollü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolsüz kopya niteliği taşır.

 KORTEK		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	00
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	-

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü	Şirket Müdürü
		

		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	00
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	-

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- P14-Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- P18-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- P13-F01 Şikâyet Talep Formu
- P13-F02 Şikâyet Talep Takip Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü	Şirket Müdürü
		

Bu evrak Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketi bünyesinde kullanılmak üzere düzenlenmiştir. Kortek Korozyon Teknolojileri Limited Şirketinin izni olmadan değiştirilemez ve çoğaltılamaz. Basılı ve üzerinde kontrollü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolsüz kopya niteliği taşır.