

		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

Revizyon Durumu		
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Açıklama
24.07.2024	00	Doküman yeni oluşturulmuştur.
11.07.2025	01	Türkak 17025:2017 1.Denetimi 11/14 nolu uygunsuzluğu madde a ve b için düzenlemeler yapılarak şikayetçi tarafın detayı laboratuvarla ilişkili her türlü ilgili taraflar (şikayetçiler) olarak düzenlenmiştir. Şikâyetin azami olarak ne kadar sürede tamamlanacağı 20 gün olarak prosedürde belirlenmiştir.
01.10.2025	02	Prosedür maddesi 6.1’de Aksi durumda şikayetçilerin şikâyeti işleme alınmaz. Şikayetçi şikâyetinin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikayet mümkün olan her durumda maksimum 20 gün içerisinde sonuçlandırılır . şeklinde revizyon yapıldı.

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	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

1. AMAÇ

Kortek Korozyon Teknolojileri Test Laboratuvarının verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak laboratuvarla ilişkili ilgili tüm taraflara ait şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

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

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. TANIMLAR

Şikâyetçi: Laboratuvarın sunduğu hizmetlerden veya ürünlerden memnun olmayan ve bu durumla ilgili resmi bir şikâyetle bulunan müşteriler, kullanıcılar, düzenleyici otoriteler, üçüncü taraflar gibi tüm ilgili taraflardır.

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.

Şikâyetçilerden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Şikâyetçiler, şikâyetlerini mail olarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen şikâyetlerde, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetçiye, **Şikâyet/Talep Formu** iletilerek şikâyetin yazılı hale gelmesi sağlanmaktadır.
- Kalite Teknikerleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilmektedir.

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	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

- Şikâyetler; şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için Kalite Yönetim Temsilcisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından yürütülecek bir süreçle sonuçlandırılır. Şikâyet eğer Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü gibi bir personel ile ilgili ise sürece o personel dahil edilmez ve şikâyet Şirket Müdürü 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 Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyet ilgili birim sorumlularına aktarılır, birim sorumluları şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtları inceler ve şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı ile ilgili bir ön değerlendirme yapar. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. **Aksi durumda şikâyetçilerin şikâyeti işleme alınmaz.** Her iki durum içinde şikâyetçi bilgilendirilir. **Şikâyetçi, şikâyetinin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyet mümkün olan her durumda maksimum 20 gün içerisinde sonuçlandırılır.** 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 şikâyetçiye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikâyetçi süreç hakkında bilgilendirilir, şikâyetin giderilmesi sırasında ara değerlendirmeler/raporlamalar ile şikâyetçi bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu şikâyetçiye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

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	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda ilgili taraflar yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

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

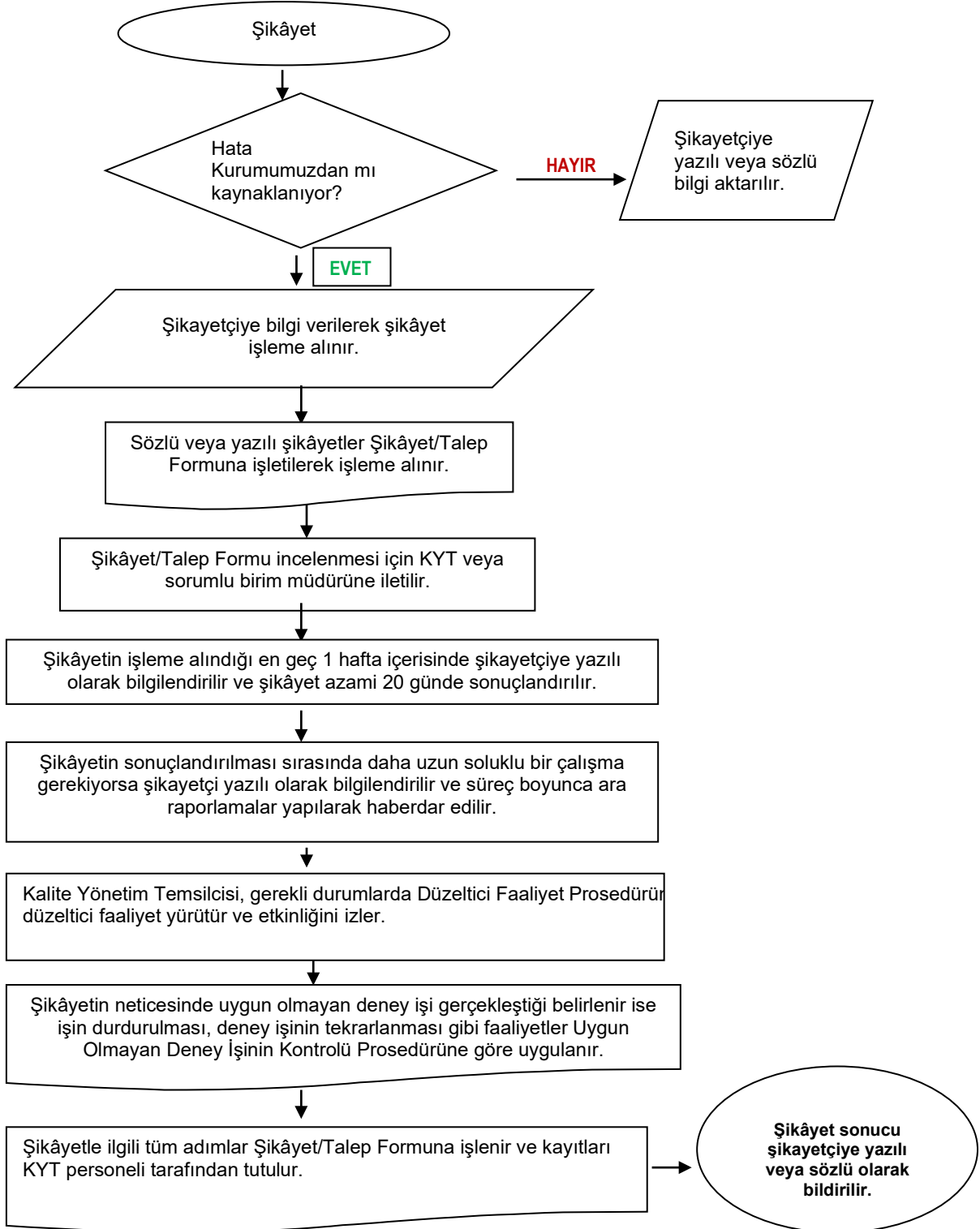
Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

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.

		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



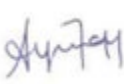
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü	Şirket Müdürü
		

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.

 KORTEK		ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	
Doküman No	P13	Revizyon No	02
Yürürlük Tarihi	24.07.2024	Revizyon Tarihi	01.10.2025

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.