	<b>KARAMAN ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>			
	<b>ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI</b>			
	<b>ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			
<b>Doküman No</b> P.06	<b>Yürürlük Tarihi</b> 02.11.2015	<b>Revizyon No/Tarihi</b> 01/31.05.2022	<b>Sayfa</b> 1 / 2	

## 1. AMAÇ

Karaman Organize Sanayi Bölgesi Çevre Analiz Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

## 2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

## 4. TANIM VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

## 5. UYGULAMA


### 5.1. Şikâyetlerin Alınması

- Şikâyetler yazılı olarak posta/faks veya [lab@karamanosb.org.tr](mailto:lab@karamanosb.org.tr)'ye elektronik posta ile gönderilmesi esastır.
- Gelen şikâyetlerde; ad ve soyad, e-posta, telefon, adres, tarih ve imza (yazlı olanda) açık ifade olarak yer almalıdır.
- Sözlü müşteri şikâyetleri, Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından Müşteri Şikâyet Formuna (P.06-FR.01) kaydedilmek suretiyle alınmaktadır. Ayrıca bu personel şikâyet sahibi konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikâyetler, eğer varsa tüm delilleri içeren belgelerle birlikte şikâyeti alan personel tarafından kayıt altına alınır.
- Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.
- Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü, Müşteri Şikâyet Formu ve Müşteri Anket Formu <https://www.karamanosb.org.tr/laboratuvar> web adresindeki "Laboratuvar" sekmesine yüklüdür.
- Şikâyet 30 gün içerisinde çözüme kavuşturulur.
- İncelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırma için Kalite Yöneticisine iletilmektedir.

### 5.2. İnceleme, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

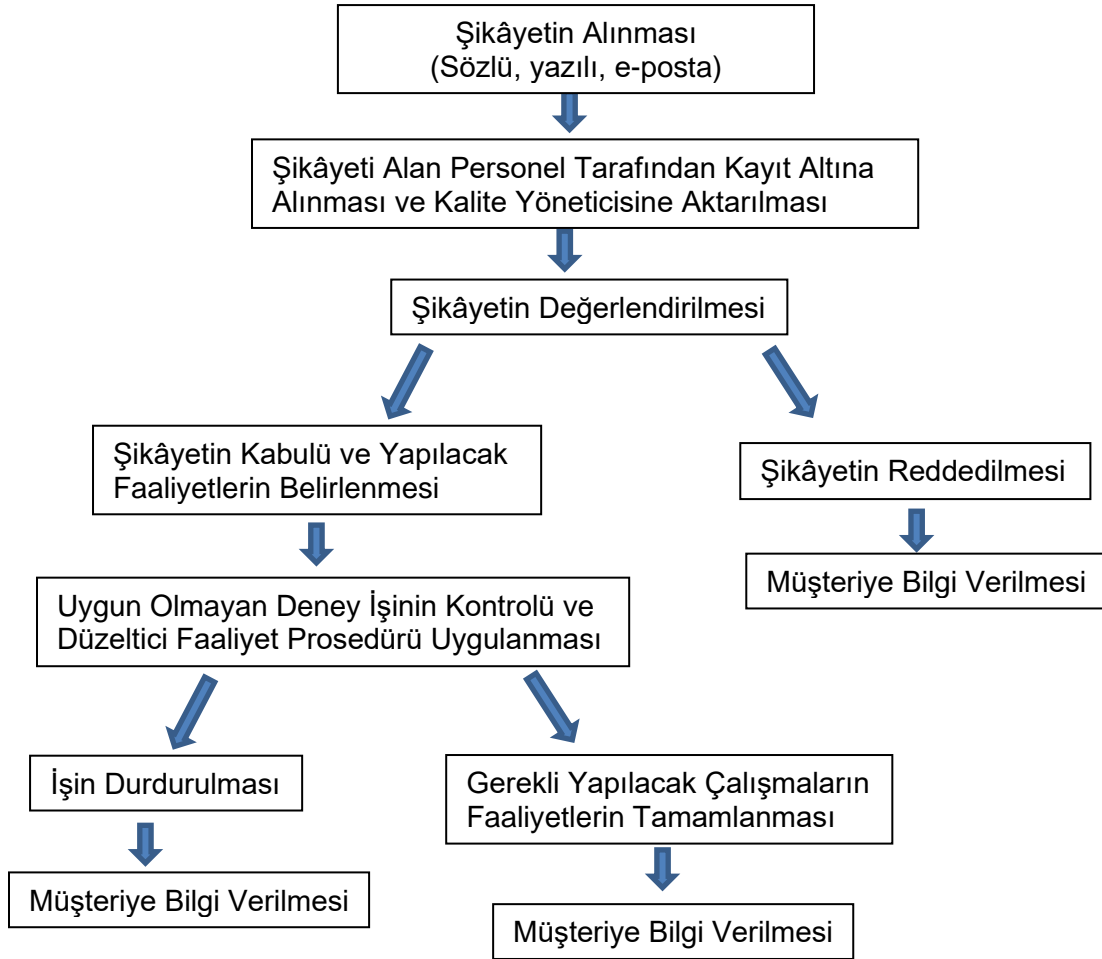
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.
- Kalite Yöneticisi, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.
- Şikâyet nihai olarak OSB Müdürü'nün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir.
- Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Müşteri Şikâyet Formuna (P.06-FR.01) kaydedilir.
- Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı bir uygunsuzluk olarak ortaya çıkması halinde Kalite Yöneticisi, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (P.08) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi	<b>Kontrol Eden</b> Laboratuvar Sorumlusu	<b>Onaylayan</b> OSB Müdürü


	<b>KARAMAN ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>			
	<b>ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI</b>			
	<b>ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			
<b>Doküman No</b> P.06	<b>Yürürlük Tarihi</b> 02.11.2015	<b>Revizyon No/Tarihi</b> 01/31.05.2022	<b>Sayfa</b> 2 / 2	

- Kalite Yöneticisi ve ilgili Sorumluca yapılan inceleme ve değerlendirmeden sonra şikâyet kaynağı uygunsuzluk bulunmaz ise söz konusu şikâyet reddedilir. Ret nedeni gerekçeleri ile birlikte laboratuvar tarafından şikâyet sahibine elektronik posta ile 7 gün içinde bildirilir.
- Değerlendirme sonucu, şikâyet sebebi uygunsuzluk tespit edildi ise, Kalite Yöneticisi ve sorumlu şikâyet nedenin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01) yapılacak faaliyetleri kaydeder ve elektronik posta ile 7 gün içinde müşteriye bildirir. Şikâyetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonucunda şikâyetle ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikâyet kapatılır. Şikâyet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanan faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.
- Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (P.07) uygulanır.
- Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı olmadığı tespiti yapılması durumunda nedenleri ile birlikte kayıt altına alınır.
- Tüm şikâyetler ve uygulamalar; Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında bilgisi verilir.

## 6. Şikâyet Süreci



<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi	<b>Kontrol Eden</b> Laboratuvar Sorumlusu	<b>Onaylayan</b> OSB Müdürü

	<b>KARAMAN ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>		
	<b>ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI</b>		
	<b>ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		
<b>Doküman No</b> P.06	<b>Yürürlük Tarihi</b> 02.11.2015	<b>Revizyon No/Tarihi</b> 01/31.05.2022	<b>Sayfa</b> 3 / 2

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Madde 7.9.
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (P.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08)
- Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)

## 8. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi
01	31.05.2022	5.1., 5.2., 6.	TÜRKAK Denetimi

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi	<b>Kontrol Eden</b> Laboratuvar Sorumlusu	<b>Onaylayan</b> OSB Müdürü