

 İNŞAAT JEOTEKNİK SANAYİ TİC. LTD. ŞTİ.	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi ve No	04/10.05.2022
		Sayfa No	1 / 5

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

**1.1** İlgili tarafların şikayet ve itirazlarında izlenecek yöntemi belirlemek.

Bu prosedür, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tüm ilgili tarafların şikayet ve itirazlarını kapsar.

**1.2** İlgili taraflar her zaman şikayette bulunma hakkına sahip olup; laboratuvar çalışanlarını da kapsayan yapılabilecek şikayetler, hatamızı görmemize ve Kalite Yönetim Sistemimizi geliştirmemize yardımcı olacaktır. Bu nedenle ilgililerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. İlgili taraf ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

## 2. TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

**2.1. Şikayet:** Müşteri veya diğer tarafların, deney faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, laboratuvarın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

**2.2. İtiraz:** Müşteri veya diğer tarafların, laboratuvarın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, laboratuvar kararının, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır. İtirazlar da şikayet olarak değerlendirilir.

## 3. SORUMLULUK VE YETKİ

**3.1.** Şirket Müdürü

**3.2.** Kalite Yöneticisi

**3.3.** Laboratuvar Sorumlusu/Müdürü

## 4. UYGULAMA

**4.1.** Müşteri, kendisinden kaynaklı bir sebepten dolayı düzeltme isteyebilir (isim, adres, proje bilgisi vs). Bu tür durumlarda müşteri şikayeti olarak değerlendirilmeyip, müşterinin değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.06) göre işlem yapılır.

**4.2.** Müşteriden gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)

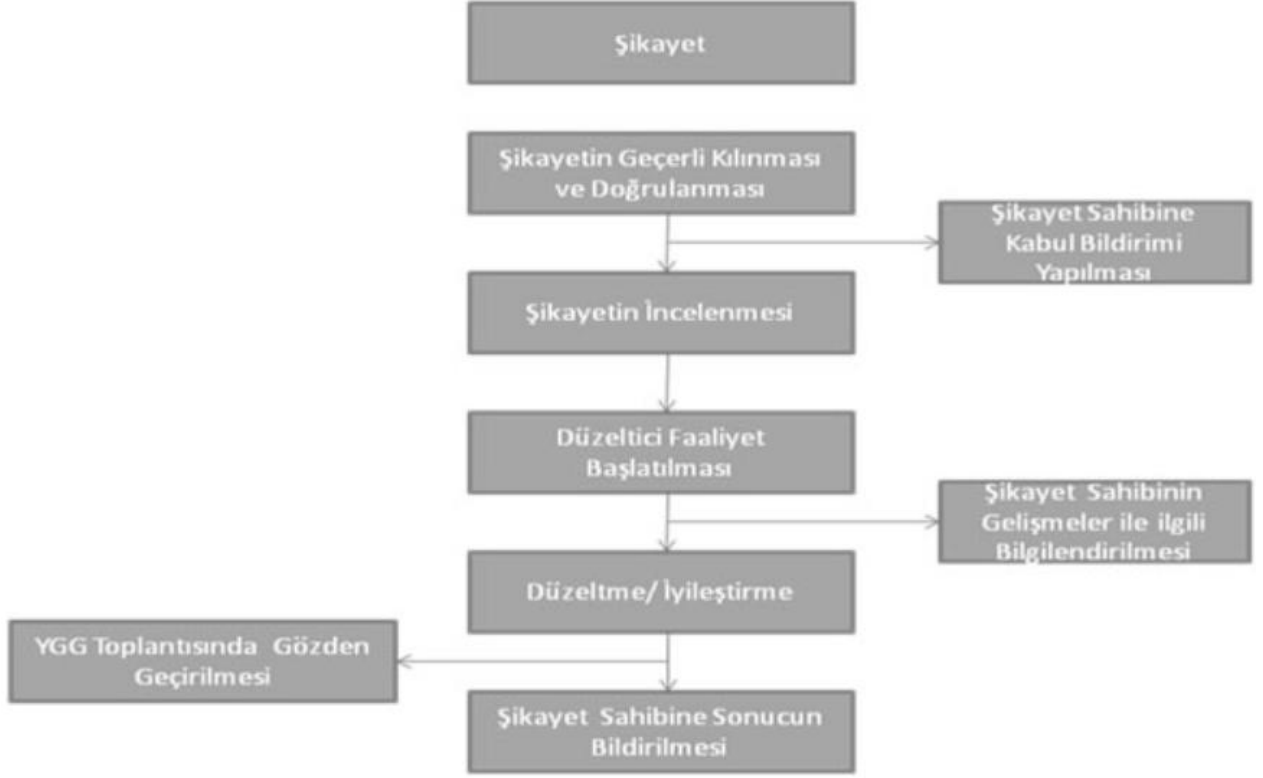
**4.3.** Laboratuvar şikayet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

**4.4.** Şikayet ve İtiraz Prosedürü (PR.22), talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir. Prosedür ayrıca <http://www.geolabjeoteknik.com.tr/> adresinde de yer almaktadır. Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57) da yine bu web adresinde bulunmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> KALITE YÖNETİCİSİ	<b>Onaylayan</b> ŞİRKET MÜDÜRÜ/VEKİLİ
--	--

 <p><b>GEOLAB</b> İNŞAAT JEOTEKNİK SANAYİ TİC. LTD. ŞTİ.</p>	<p><b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b></p>	Doküman No	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi ve No	04/10.05.2022
		Sayfa No	2 / 5

4.5. Şikayet ve itiraz sürecinin akış şeması Şekil 1’de verilmiştir. Akış detay uygulaması aşağıda verilmiştir.



Şekil 1. Şikayet sürecinin akış şeması

4.6. Şikayet ve itiraz sürecinin tüm aşamaları, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından yürütülür. Şikayete Maruz kalan personel süreçten uzak tutulur. Gerekmesi durumunda bu faaliyetler dışarıdan kişiler tarafından gerçekleştirilebilir.

#### 4.7. Şikayetin Alınması

4.7.1. Laboratuvarın uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, <http://www.geolabjeoteknik.com.tr/> web sitesi üzerinden ulaşılabilir olan Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57)'nin doldurulup laboratuvara ulaştırılması ile alınır. Bu formlar Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Kalite Yöneticisi hakkındaki şikâyetler ise Laboratuvar Müdürü tarafından kayıt altına alınır.

4.7.2. Sözlü olarak iletilen şikayetler Kalite Yöneticisi veya şikayetin bildirildiği kişi tarafından Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57) kullanılarak yazılı hale getirilir. Personeller tarafından alınan şikayetler Kalite Yöneticisine bildirilir.

<p><b>Hazırlayan</b> KALITE YÖNETİCİSİ</p>	<p><b>Onaylayan</b> ŞİRKET MÜDÜRÜ/VEKİLİ</p>
--	--

 İNŞAAT JEOTEKNİK SANAYİ TİC. LTD. ŞTİ.	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi ve No	04/10.05.2022
		Sayfa No	3 / 5

**4.7.3.** Kalite Yöneticisi, doldurulan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' na kayıt numarası verir ve muhafaza eder.

#### **4.8. Şikayetin Geçerli Kılınması ve Doğrulanması**

**4.8.1.** Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü, ele alınan şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgileri bir araya getirir ve doğrular.

**4.8.2.** Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü, şikayetin laboratuvar sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olup olmadığını araştırır.

#### **4.9. Şikayet Sahibine Kabul Bildirimi yapılması**

**4.9.1.** Şikayetin laboratuvar sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olmadığının tespiti halinde Kalite Yöneticisi tarafından gerekçesi ile birlikte, şikayet sahibine Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57)'nda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya mail yolu ile 1 hafta içerisinde bildirim yapılır.

**4.9.2.** Şikayetin Kabul edilmesi halinde şikayetin değerlendirmeye alındığı, değerlendirme yapacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgisi Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine telefon veya mail yolu ile 1 hafta içerisinde bildirilir.

#### **4.10. Şikayetin İncelenmesi**

**4.10.1.** Şikayetin laboratuvar sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olduğunun tespiti halinde şikayet incelenir.

**4.10.2.** Kabul edilen şikayet için her türlü uygun adımın atılmasını güvence altına almak için, ilgili personelin katılımı ile beyin fırtınası yapılacak bir toplantı gerçekleştirilir. Bu toplantıda ele alınan şikayet ile ilgili aşağıdaki kararlar alınarak Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57)'na kaydedilir.

- Şikayet için çözüm önerisi ve gerçekleştirilecek faaliyet
- Faaliyeti gerçekleştirecek sorumlular ve faaliyetin tamamlanma tarihi
- Gerçekleştirilecek faaliyetin izlenmesi yöntemi ve izlenme periyotları

#### **4.11. Düzeltici Faaliyet Başlatılması**

**4.11.1.** Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi veya şikayeti alan personel tarafından şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.06)'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatılır.

#### **4.12. Şikayet Sahibinin Gelişmeler İle İlgili Bilgilendirilmesi**

Şikayet sahibine, alınan şikayet hakkında yapılmakta olan çalışmalar, şikayetin sonuçlandırılacağı tarih ile ilgili bilgilendirme Kalite Yöneticisi veya şikayet değerlendirmesini yapan personel tarafından yapılır.

#### **4.13. Düzeltme/İyileştirme**

Alınan şikayet ile ilgili değerlendirmeyi yapan personel tarafından gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde gerekli düzeltme ve iyileştirmeler yapılır. Yapılacak olan düzeltme ve iyileştirmeler Laboratuvar Müdürü veya kalite Yöneticisinin onayı alındıktan sonra gerçekleştirilir.

<b>Hazırlayan</b> KALITE YÖNETİCİSİ	<b>Onaylayan</b> ŞİRKET MÜDÜRÜ/VEKİLİ
--	--

 İNŞAAT JEOTEKNİK SANAYİ TİC. LTD. ŞTİ.	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi ve No	04/10.05.2022
		Sayfa No	4 / 5

#### 4.14. Şikayet Sahibine Geri Bildirimde Bulunulması

**4.14.1.** Mümkün olur olmaz şikayetçiye, şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair resmi bildirimde bulunulur. **Bu süre 30 günü geçemez.** Şikayet eden tarafa yapılacak bildirim sonuç raporu veya ilerleme raporları şeklinde olabilir.

#### 4.15. YGG Toplantısında Gözden Geçirilmesi

**4.15.1** Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.04)'ne göre muhafaza edilir.

#### 4.16. İtiraz

**4.16.1.** Tarafların laboratuvar şikayetlerinin geri bildiriminden kaynaklı sadece 1 (bir) kez itiraz hakkı vardır.

**4.16.2.** Laboratuvar şikayetlerinin geri bildiriminden doğan itirazlar <http://www.geolabjeoteknik.com.tr/> web sitesi üzerinden ulaşılabilir olan Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57)'nin doldurulup laboratuvara ulaştırılması ile alınır. İtirazlar, şikayet bildirimini yapılmasını müteakip 15 (on beş) gün içerisinde yapılabilmektedir.

**4.16.3.** Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Yöneticisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57) kullanılarak yazılı hale getirilir.

**4.16.4.** İtirazların ele alınması, itiraz sahibine kabul bildiri yapılması, itirazın geçerli kılınması ve doğrulanması, itirazın incelenmesi, düzeltici faaliyet başlatılması, itiraz sahibine geri bildirimde bulunulması, YGG toplantısında gözden geçirilmesi süreçleri şikayetlerin ele alınması süreçleri ile aynıdır.

#### 4.17. Gizlilik

**4.17.1.** Laboratuvara ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

**4.17.2.** Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir.

**4.17.3.** Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

**4.17.4.** Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

**4.17.5.** Şikayet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

**4.17.6.** Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.04)'ne göre muhafaza edilir.

#### 4.18. Laboratuvar Sonuç / Rapora Dair Yapılan Şikayetler

Laboratuvar tarafından oluşturulan bir sonuç/rapora dair şikayet alınması durumunda madde 4.8. , madde 4.9. ve madde 4.10.'da anlatılan süreçlere göre işlem yapılmaktadır. Şikayetin laboratuvar

<b>Hazırlayan</b> KALITE YÖNETİCİSİ	<b>Onaylayan</b> ŞİRKET MÜDÜRÜ/VEKİLİ
--	--

 İNŞAAT JEOTEKNİK SANAYİ TİC. LTD. ŞTİ.	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 22
		İlk Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi ve No	04/10.05.2022
		Sayfa No	5 / 5

sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olduğunun tespiti halinde şikayet PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre incelenir.

## 5. KAYITLAR

5.1 Şikayet/İtiraz Formu (K-FR.57)

## 6. REFERANSLAR

6.1 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR.06)

6.2 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.04)

6.3 Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmeleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.15)

6.4 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.06)

6.5 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (Pr.14)

## 7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	10.06.2016	İlk Yayın
01	21.10.2017	Madde 4.5'e şikayetlerin sonlandırılacağı süre ile ilgili bir açıklama eklenmiştir.
02	01.11.2018	TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardı kapsamında prosedürde gerekli revizyon yapılmıştır.
03	22.10.2019	2019 yılında gerçekleştirilen TURKAK denetiminde tespit edilen 7/19 nolu uygunsuzluk kapsamında prosedür TS EN ISO 17025-2017 versiyonunda değinilen şikayetlerin ele alınması proses isteklerini karşılayacak şekilde revize edilmiştir. Yapılan değişiklikler tüm prosedürü kapsadığından, revizyonlar dokumana işlenmemiştir. Farklılıkların anlaşılabilmesi için prosedürün bir önceki versiyon ile karşılaştırılması gereklidir.
04	10.05.2022	Prosedür ismi değiştirilmiş ve genelinde değişiklikler yapılmıştır.

<b>Hazırlayan</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>Onaylayan</b> ŞİRKET MÜDÜRÜ/VEKİLİ
--	--