



# SERDA TOPRAK TARIM SU İNŞAAT PROJE MİM.MÜH.MÜŞ.SAN. ve TİC. LTD.ŞTİ.

Doküman No  
PR.07

İlk Yayın Tarihi  
27.10.2014

Revizyon Tarih/No  
14.08.2024/04

Sayfa No  
1 / 5

## MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1 Bu prosedür müşteri şikâyet ve itirazlarında izlenecek yöntemi belirlemek için hazırlanmıştır ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tüm müşteri şikâyet ve itirazlarını kapsar.

### 2. TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

2.1. Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

2.2. İtiraz: Analiz ögesini sağlayan Serda Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

### 3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Şirket Müdürü

3.2. Kalite Yöneticisi

3.3. Laboratuvar Sorumlusu

### 4. UYGULAMA

4.1 Müşteri her zaman şikâyette bulunma hakkına sahip olup; laboratuvar çalışanlarını da kapsayan yapılabilecek şikâyetler, hatamızı görmemize ve Kalite Yönetim Sistemimizi geliştirmemize yardımcı olacaktır. Müşteri şikâyet formu FR.015/20.10.2014-12 Serda laboratuvar internet sitesinde yayınlanır ve numune kabul bölümünde müşterinin ulaşabileceği şekilde bulundurulur. Bu nedenle müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

4.2 Laboratuvar, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü tarafa bilgi verilmez.

4.3 Müşteriden gelebilecek şikâyet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

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

4.4 Bir şikâyetin alınması üzerine Serda Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

Hazırlayan <b>Kalite Yöneticisi</b>	Kontrol eden ve Onaylayan <b>Şirket Müdürü</b>



## SERDA TOPRAK TARIM SU İNŞAAT PROJE MİM.MÜH.MÜŞ.SAN. ve TİC. LTD.ŞTİ.

Doküman No  
PR.07

İlk Yayın Tarihi  
27.10.2014

Revizyon Tarih/No  
14.08.2024/04

Sayfa No  
2 / 5

### MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

4.4.1 Serda Laboratuvarı bir şikâyet aldığıında "Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)" vasıtasıyla laboratuvara iletilir. Şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.4.2 Laboratuvara ulaşan form, Kalite Yöneticisi yada Laboratuvar Sorumlusuna iletilir. Laboratuvara sözlü veya şikâyet dilekçesi şeklinde gelen şikâyetler; şikâyetin ulaştığı personel tarafından Laboratuvar Sorumlusuna iletilir. Müşteri şikâyetini telefonda yada mail ortamında iletirse müşteri şikâyet/itiraz formu müşteri görüşmeleri formu kullanılarak müşteri adına doldurulur ve kayıt altına alınır. Mail ortamında yapılan itirazlar çıktısı alınarak müşteri görüşmeleri formunun arkasına eklenir. Şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.4.3 Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.4.4 Müşteri, kendisinden kaynaklı bir sebepten dolayı düzeltme isteyebilir (isim, adres, proje bilgisi vs). Bu tür durumlarda müşteri şikâyeti olarak değerlendirilmeyip, müşterinin değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.04) göre işlem yapılır

4.4.5. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyetçiye konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanacaktır, gözden geçirilerek onaylanacaktır.Şikâyetçiye konu olan numune hakkında personele bilgi verilmeden analizin tekrar yapılması sağlanacaktır. Yeterli personel mevcut ise şikâyetçiye konu olan numune başka bir personele yaptırılacaktır.

#### 4.5 Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY' ye yönlendirilir. KY müşteriye Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)" nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

#### 4.6. Analiz Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.6.1 Serda Laboratuvarı analiz sonuçlarını gösteren analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY "Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)" nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, "Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)" na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.6.2 Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır.

4.6.3 Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.6.4 Müşterinin analiz sonuçlarına itirazında; Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmeleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.03), madde 4.13'e göre işlem yapılır. Analiz tekrarı yapılamaması gerektiğinde PR.06 Müşteri Hizmetleri Prosedürü'ne göre gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yöneticisi ile birlikte müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart analiz metotları ve analizlerde kullanılacak cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşteriler veya temsilcileri; istedikleri takdirde kendisine ait numunelerin deneyini Müşteriler veya temsilcileri, istedikleri takdirde kendisine ait numunelerin deneyini gözlemlemek amacı ile laboratuvardaki ilgili deney alanlarına girme hakkına sahiptir. PR.06 Müşteri Hizmetleri Prosedürü' 4.8

Hazırlayan <b>Kalite Yöneticisi</b>	Kontrol eden ve Onaylayan <b>Şirket Müdürü</b>



## SERDA TOPRAK TARIM SU İNŞAAT PROJE MİM.MÜH.MÜŞ.SAN. ve TİC. LTD.ŞTİ.

Doküman No  
PR.07

İlk Yayın Tarihi  
27.10.2014

Revizyon Tarih/No  
14.08.2024/04

Sayfa No  
3 / 5

### MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

4.6.5. Analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse verilen karar Müşteri şikayet ve itiraz formu FR.015 Şikayet ile ilgili yapılan çalışmalar ve sonuçlar bölümüne KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri / temsilcisi taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar da tercihen akredite analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır analiz ücreti haksız tarafca karşılanır.

4.6.7 Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda, aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

4.6.8 Laboratuvar şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikayet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar Müşteri şikayet ve itiraz formu FR.015 eki olarak tutulur.

#### 4.7 Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.7.1 .Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, KY ve laboratuvar Sorumlusu tarafından ele alınır.

4.7.2. KY tarafından / "Müşteri şikayet ve itiraz formu" ile işlem başlatılır madde 4.1.4 'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak

4.7.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

#### 4.8 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.8.1 Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yöneticisi tarafından incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş, Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)'nun ilgili bölümüne kayıt edilerek müşteriye sözlü veya yazılı olarak iletilir.

4.8.2 Yapılan değerlendirmede, şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.10)"ne göre derhal düzeltilici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa, Laboratuvar Sorumlusu bu durumu müşteriye açıklar ve işin tekrarını sağlar.

4.8.3 Müşterinin analiz sonuçlarına itirazında; Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmeleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.03), madde 4.13'e göre işlem yapılır.

4.8.4 Şikâyet müşteriye sunulmuş analiz/ölçüm raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.04)'na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

4.8.5 Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yöneticisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.12)'ne göre muhafaza edilir.

4.8.6 Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı laboratuvar tarafından gizli tutulmaktadır. Kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.

Hazırlayan <b>Kalite Yöneticisi</b>	Kontrol eden ve Onaylayan <b>Şirket Müdürü</b>



# SERDA TOPRAK TARIM SU İNŞAAT PROJE MİM.MÜH.MÜŞ.SAN. ve TİC. LTD.ŞTİ.

Doküman No  
PR.07

İlk Yayın Tarihi  
27.10.2014

Revizyon Tarih/No  
14.08.2024/04

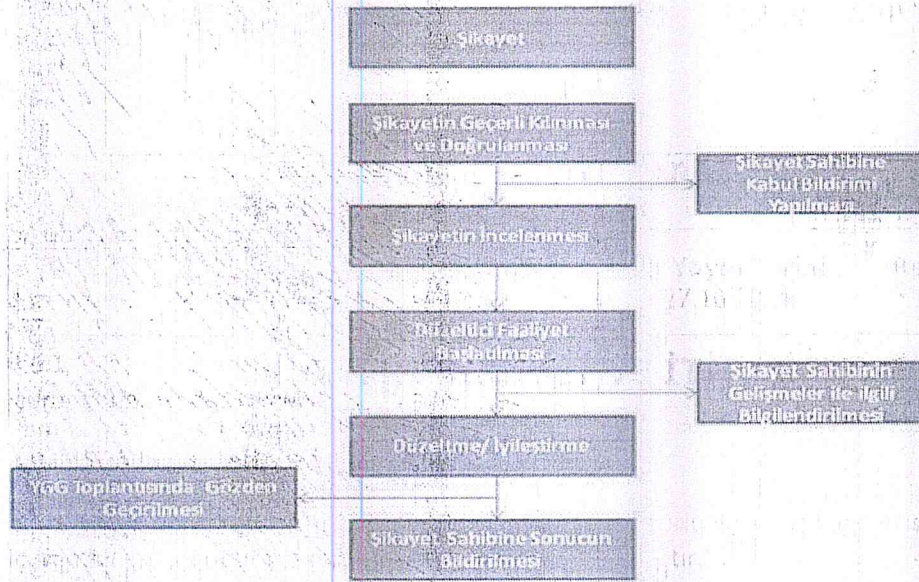
Sayfa No  
4 / 5

## MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

### 4.9 Şikayetin Çözülmesi Prosesi

4.9.1 Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.serdalab adresinde yayınlanmıştır.

### 4.9.2. Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir.



## 5. KAYITLAR

5.1 Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu (FR.015)

## 6. REFERANSLAR

6.1 Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.10)

6.2 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.12)

6.3 Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmeleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.03)

6.4 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Talimatı (GT.04)

6.5.Müşteri Hizmetleri Prosedürü (PR.06)

## 7. REVİZYON TARİHÇESİ

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol eden ve Onaylayan Şirket Müdürü



**SERDA TOPRAK TARIM SU İNŞAAT PROJE MİM.MÜH.MÜŞ.SAN.  
ve TİC. LTD.ŞTİ.**

**Doküman No**  
PR.07

**İlk Yayın Tarihi**  
27.10.2014

**Revizyon Tarih/No**  
14.08.2024/04

**Sayfa No**  
5 / 5

**MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	20.10. 2014	İlk Yayın
01	17.06.2016	Telefonla yada mail ortamında şikayet gelmesi durumu eklendi.
02	01.04.2019	TS EN ISO/IEC 17025:2017 geçiş revizyonu yapılmıştır.
03	11.02.2020	4.4.5. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanacaktır, gözden geçirilerek onaylanacaktır.Şikayete konu olan numune hakkında personele bilgi verilmeden analizin tekrar yapılması sağlanacaktır. Yeterli personel mevcut ise şikayete konu olan numune başka bir personele yaptırılacaktır Maddesi eklenmiştir.

<b>Hazırlayan</b> <b>Kalite Yöneticisi</b>	<b>Kontrol eden ve Onaylayan</b> <b>Şirket Müdürü</b>