


| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | PR-05 |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 15.11.2007 |
| | | Revizyon No: | 07 |
| | | Revizyon Tarihi: | 12.06.2023 |
| | MERAM ÇEVRE LABORATUVARI | Sayfa No: | 1 / 3 |

1. AMAÇ

Meram Çevre Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi (personel, raporlar, teklifler, iletişim vb.) ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarla ilgili her türlü anlaşmazlık, şikayeti ve itirazı kapsar.

3. SORUMLULAR

- Müşterilerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü sorumludur.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından "Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi" sorumludur.
- Müşteri şikayetlerinin yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirmesinden kalite yöneticisi ve genel müdür sorumludur.
- Meram Çevre, itirazı ele almanın tüm seviyelerdeki bütün kararlarda sorumluluğu üzerine almıştır.
- İtiraz ve Şikayet Komitesi: İtiraz ve şikayetleri değerlendirerek teknik görüş oluşturulması.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların Meram Çevre'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, sertifikalandırdığı firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz (Temyiz): Meram Çevre'nin müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik taleplerdir.

Anlaşmazlık (Uyuşmazlık): Meram Çevre'nin uygulamalarında (denetim ekibi, denetim tarihi vb.) mutabakat olmaması; anlaşmazlık olarak değerlendirilir

5. UYGULAMA

5.1.1 Anlaşmazlık/Şikayetlerin Başvurularının Alınması


a) Anlaşmazlık ve/veya şikayetlerin posta, faks veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak tarafımıza gönderilmesi esastır (Bu amaçla F-11 Müşteri Şikayet Formu kullanılabilir.). Sözlü yapılan şikayetler yazılı hale getirilmelidir. Şikayetlerde en azından şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) şikayeti alan Meram Çevre personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin teyidi alınır. Ayrıca bu personel şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikayetler, eğer varsa tüm delilleri içeren belgelerle birlikte şikayeti alan personel tarafından kayıt altına alınır. Şikayet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.

b) Gelen anlaşmazlık ve/veya şikayetler Meram Çevre'nin web sitesi <http://www.meramcevre.com.tr/lab/sikayet> adresinden müşteri tarafından doldurulabilir veya Meram Çevre Laboratuvarı'nın ofis kısmında bulunan Müşteri Şikayet Formları (FR-11), müşteriler tarafından doldurulup, kilitli dolap içerisine atılabilir.

c) Planlama sorumlusu bu aşamada anlaşmazlık ve/veya şikayetler başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık ve/veya şikayetler konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık ve/veya şikayetler kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetlerin tespiti için kalite yöneticisine iletilir.

PR-05/REV.07/12.06.2023

| HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ | KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ | ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | PR-05 |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 15.11.2007 |
| | | Revizyon No: | 07 |
| | | Revizyon Tarihi: | 12.06.2023 |
| | MERAM ÇEVRE LABORATUVARI | Sayfa No: | 2 / 3 |

5.1.2 Anlaşmazlıkların ve/veya Şikayetlerin Karara Bağlanması:

- Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikayeti inceler, ilgili olabilecek personel ile görüşür, gerekiyorsa araştırma yapılmasını ve rapor haline getirilmesini sağlar, şikayetin Meram Çevre Laboratuvarı'ndan kaynaklanıp kaynaklanmadığı yönünde bir görüş oluşturur.
- Kalite Yöneticisi; incelemeyi takiben, Meram Çevre Laboratuvarı'nın değerlendirmesini ve kararını Müşteri Şikayet Formu (FR-11)'nin ilgili alanlarını doldurarak belirtir ve formun bir nüshasını müşteriye gönderir.
- Yapılan değerlendirmede, şikayetin laboratuvarın faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için derhal düzeltici faaliyet başlatmasını sağlar.
- Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse PR-06 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.
- Şikayetin ele alınması ve değerlendirilmesi sonucunda nihai cevap yazısı, (şikayet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya fax yoluyla gizlilik kurallarına uygun olarak şikayet sahibine gönderilerek şikayet sonuçlandırılır.
- Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olmadığı sonucuna ulaşırsa, tespit edilen şikayetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet sahibine bildirilir.
- Kapsamlı olmayan şikayet inceleme sonuçları, şikayet yazısı üzerine elle yazılıp paraflanabilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir:

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Şikâyet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikâyetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, Meram Çevre'nin konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse konunun çözümü bu aşamadan sonra genel müdür sorumluluğundadır.

5.1.3.Şikâyet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

Meram Çevre, şikâyete konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikâyet sahibi ve şikâyete neden olan müşterisi ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa ne seviyede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği seviyede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.


5.3. İtiraz

5.3.1 İtiraz Değerlendirme Komitesi

- İtirazlar da şikâyet değerlendirme laboratuvar müdürü ve kalite yöneticisi tarafından incelenmektedir. "Şikâyet Değerlendirme Komitesi"nin toplanabilmesi için itiraz sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) Meram Çevre'ye sunması gereklidir. Komite bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.
- Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikâyete sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikâyet sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri laboratuvar müdürü tarafından yeniden belirlenir.

PR-05/REV.07/12.06.2023

| HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ | KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ | ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | PR-05 |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 15.11.2007 |
| | | Revizyon No: | 07 |
| | | Revizyon Tarihi: | 12.06.2023 |
| MERAM ÇEVRE LABORATUVARI | | Sayfa No: | 3 / 3 |

- ❖ Şikayet komitesi, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Komitede kararlar salt çoğunluğa bakılarak alınıp, komitede alınacak karar Meram Çevre için nihai ve bağlayıcı karardır.
- ❖ Komiteden çıkacak karara göre kalite yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir ve sonuçları laboratuvar müdürüne, genel müdüre ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici faaliyet için "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikayetleri, ilgili "Müşteri Şikayet Formu" işlenir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Yapılan D.F aşağıdakileri önlemleri içerebilir:

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirmesi

5.3.2 Nihai İtirazların Karara Bağlanması

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

Meram Çevre'nin aldığı tüm kararlarla (şikayet değerlendirme komitesi dahil) ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri T.C. Konya mahkemeleridir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikayete konu itirazını aynı şekilde TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da vardır. Şikayetçi, TÜRKAK Rehber R10.08 ile şikayetler ve uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında iyileştirme fırsatlarını tanımlamak için gözden geçirilir.

5.4 Gizlilik

- Meram Çevre'ye ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca Meram Çevre'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite yöneticisinin şikayet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- Meram Çevre, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi www.meramcevre.com.tr web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Madde 7. 9
- FR-11 Müşteri Şikayet Formu

PR-05/REV.07/12.06.2023

| HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ | KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ | ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| | | |