	Doküman Adı	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ
	Doküman No	PR-408-01
	Yayın Tarihi	01.08.2004
	Rev.No	16
	Rev Tarihi	22.08.2022
	Sayfa No	1 / 3

**1. AMAÇ:** Müşteriden veya diğer ilgililerden gelebilecek şikayetler karşısında yapılacak işlemleri tanımlamak.

**2. KAPSAM:** Şikayetin değerlendirilmesi, şikayetin türüne göre yapılması gerekenleri ve bu süreçte sorumluların belirlenmesi konularını kapsar.

### 3. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025
- FR-408-011 Müşteri Şikayet Formu
- PR-410-01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

### 4. TANIMLAR, KISALTMALAR

**Teknik Şikayet:** AG LAB.'ın faaliyet kapsamında yapılan deney işi sürecinin tamamı veya bir kısmı ile ilgili gelebilecek şikayetler.

**Ticari Şikayet:** Deney işinin süreçleri ve kalitesiyle ilgili olmayan diğer şikayetler.

**Deney Sonuçlarına İtiraz:** AG LAB.'ın faaliyet kapsamında yapılan deney işi sürecinin tamamı veya bir kısmı ile ilgili gelebilecek itirazlar.

**ŞM** : Şirket Müdürü

**KYT** : Kalite Yönetim Temsilcisi

**LK** : Laboratuvar Koordinatörü

**AG LAB:** AG Laboratuvar

**YGG** : Yönetimin Gözden Geçirmesi


### 5. PROSEDÜR DETAYI

#### 5.1 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi:

**5.1.1. Teknik Şikayetler:** Müşterilerden sözlü ve/veya yazılı olarak gelen teknik yöndeki şikayetler, konu hakkında yetkili personel tarafından Müşteri Şikayet Formuna (FR-408-011) işlenir. Şikayetin geçerliliği, bölüm sorumlusu veya konunun kapsamına göre diğer bölüm sorumlularının da katılımıyla, değerlendirilir.

**5.1.2. Ticari Şikayetler:** Müşterilerden veya diğer ilgililerden, sözlü ve/veya yazılı olarak gelen ticari yöndeki şikayetler doğrudan ŞM'e iletilir. ŞM bu şikayetin sonuçlanması ve sorumluların belirlenmesi için gerekli incelemeleri yapar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	Doküman Adı	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ
	Doküman No	PR-408-01
	Yayın Tarihi	01.08.2004
	Rev.No	16
	Rev Tarih	22.08.2022
	Sayfa No	2 / 3

**5.1.3.Deney Sonuçlarına İtiraz:** Deney raporunun müşteriye gönderilmesinden sonra, müşteri tarafından deney sonucuna itiraz etmesi halinde, konu LK'ya bildirilir. LK ve deney sorumlusu tarafından tüm müsvette kayıtlar, cihaz üzerinde kayıtlı değerler, sonuçların rapor haline getirilmesi aşamaları incelenir, kayıtlara göre uygunsuzluk bulunmaması halinde müşteri bilgilendirilir. Müşterinin bu konuda yazılı talebinin bulunması şartıyla, müşteri veya temsilcisi gözetimde de olabilir, arşiv numunesi açılarak analiz tekrar edilebilir. Yine yazılı talebinin bulunması koşuluyla, arşiv süresi içinde, itiraz durumunda tüm analizlerin tekrar edilmesini sağlayacak miktarının yine arşivde kalması ve asıl numuneyi temsil eden halini etkilememesi şartıyla, arşivdeki numuneden müşteriye gönderilmesi sağlanır.

**5.1.4. Şikayetler,** telefon ve mail yoluyla alındığı gibi www.aglab.com.tr adresinde yer alan şikayet formunun basitleştirilmiş haliyle de müşteri tarafından kolaylıkla erişilebilir durumdadır. Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamalı, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmelidir. Değerlendirme işlemini öncelikle KYT yapar, sonra şikayet ile ilgili işi yapan ve sorumluluğu olan personele gerekli bilgiyi verir. Şikayet ile ilgili tüm süreçlerde karar alma sorumluluğunu KYT üstlenir. Şikayet uygun bulunursa, müşteriye şikâyetin kabul edildiğini, ilerleme raporunu ve gözden geçirilerek onaylanan sonucu KYT bildirir. Şikâyet konu olan laboratuvar faaliyetinde KYT var ise bu işlemleri LK veya ŞM'nin görevlendireceği dış kaynaklı bir personel yürütebilir.

## 5.2- Yapılacak İşlemler:


**5.2.1-Şikâyetin geçerli olduğunun tespit edilmesi durumunda,** Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR-410-01) ne göre, durum değerlendirmesi ve sebep analizi yapılır. Sebep analizi sonucuna göre yapılacak düzeltici faaliyet(ler) ve sorumluları belirlenir. Müşteri düzeltici faaliyet kapsamında yapılan işlemler hakkında bilgilendirilir. Laboratuvar şikâyetin geçerli olduğuna kanaat getirdiğinde sorumluluğu üstlenir ve şikâyetin geçerliliği tespit edildikten itibaren mümkün olan en kısa sürede şikâyet değerlendirilir, gerekli işlemler yapılır ve sonlandırılınca müşteri ile gerekli bilgi paylaşılır. Bu süre 1 ayı aşmamalıdır.

**5.2.2-Şikâyetin geçersiz olduğunun tespit edilmesi durumunda,** şikâyetin geçersiz kabul edilme nedenleri yine şikâyetin tanımlı olduğu Müşteri Şikâyet Formun (FR-408-011) da belirtilir. Sonuç, nedenleri ile birlikte, bilgilendirme niteliğiyle müşteriye bildirilir.

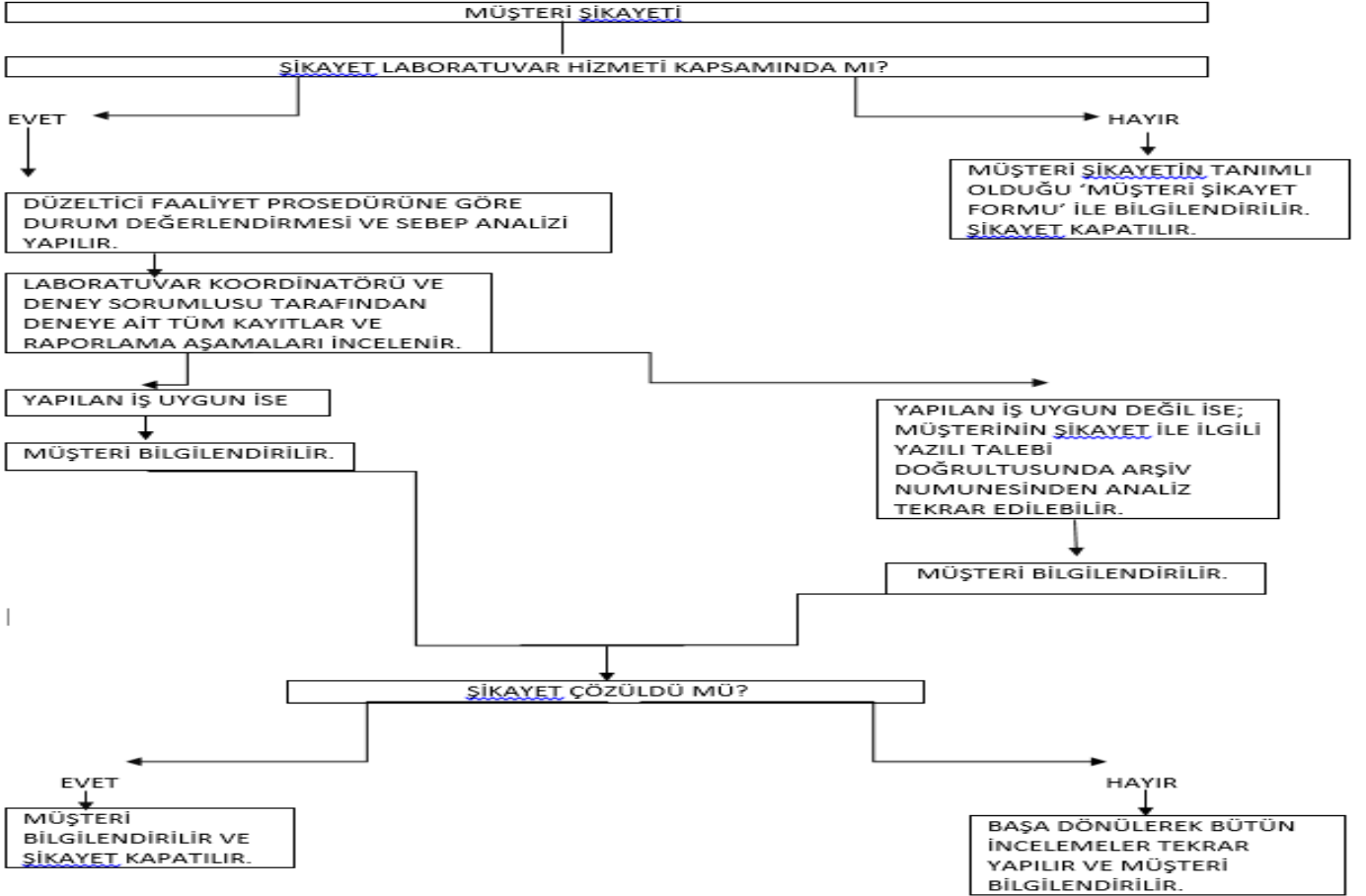
**5.2.3-KYT ve LK tarafından yıl içinde gelen, geçerli veya geçersiz, tüm şikâyetler nedenleri ve sonuçları rapor haline getirilir.** Rapor gündem madde olarak YGG toplantısında değerlendirilir.

**5.2.4- Şikâyet sahibine bildirilecek sonuçlar,** söz konusu laboratuvar faaliyetlerine dahil olmayan kişi(ler) tarafından yapılmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Şikâyetin ele alınması için 2. bir kişiye ihtiyaç var ve bu kişi dış kaynaklı bir personel tarafından gerçekleştirilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	Doküman Adı	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ
	Doküman No	PR-408-01
	Yayın Tarihi	01.08.2004
	Rev.No	16
	Rev Tarih	22.08.2022
	Sayfa No	3 / 3

### 5.3- Şikayet Prosesi



Şikayet ile ilgili tüm süreçleri Kalite Yönetim Temsilcisi yönetir.

PR-408-01 Müşteri Şikayetleri Prosedürü'ne ve FR-408-011 Müşteri Şikayet Formu'na AGLAB Resmi internet sitesinde yer alan formlar menüsünden ulaşılabilir.

Revizyonlar:	
Rev.11/05.14	Madde 4. Tanımlamalardan ve madde 5.1.1 de yer alan GMY ifadeleri kaldırıldı.
Rev.12/11.17	Prosedür Formatı Güncellendi, Organizasyon Yapısındaki değişiklikler prosedüre yansıtıldı.
Rev.13/01.20	Madde 5.2.4 eklendi.
Rev14/07.21	Laboratuvar Koordinatörü tanımlara ve içeriklere eklendi.
Rev15/08.21	5.1.4 maddesi prosedüre eklendi. 5.2.1 içerisine süre bilgisi eklendi.
Rev16/08.22	Madde 5.3 Şikayet Proses Şeması eklendi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ŞİRKET MÜDÜRÜ