

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  | ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-26 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 19.01.2021 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.03.2026 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 1/4 |

1. AMAÇ

Bu Prosedürün Amacı ; CANTÜRK Çevre İş Güvenliği Ölçüm Test Analiz Laboratuvarı' nda hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri şikâyetlerinin ve itirazlarının giderilmesi konusunda ilgili sorumlulukları tespit etmektir.

2. UYGULAMA ALANI

CANTÜRK Çevre İş Güvenliği Ölçüm Test Analiz Laboratuvarı' nda sunulan hizmetin tüm aşamalarını kapsar.

3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden Şirket Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu ve Tüm Birim Sorumluları sorumludur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

| | |
|--------------|--|
| PR.17 | Düzeltilici veya Önleyici Faaliyetler Prosedürü |
| KYS.FR.043 | Müşteri Şikâyet ve İtiraz Talep Formu |
| KYS.FR.042 | Müşteri Şikâyetleri Takip Formu |
| 17025.FR.001 | 3.Şahıslar İçin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı Formu |
| KYS.FR.004 | Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu |

5. TANIMLAR ve KISALTMALAR

şikâyet

herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara (Madde 3.6) bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik

6. PROSEDÜR

6.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

6.2.1 Müşteri, şikâyetlerini ve itirazlarını firmamıza “ Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu”nu web sitesinden ve firmamızdan temin ederek iletebilir. Bunun yanında müşterilerden gelen şikâyet ve itirazlar sözlü, yazılı, telefon veya faks yoluyla Firmamız yetkilileri tarafından alınır. Oluşan şikâyetlerin takibi ise Müşteri Şikâyetleri Takip Formu ile gerçekleştirilir.

6.2.2 Şikâyet ve itirazı alan kişi tarafından şikâyet konusu Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu 'na işler ve Kalite Sistem Birimine iletilir. İlk değerlendirmeler Kalite Sistem Birimi tarafından yapılır. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Firmamız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Firmamız, şikâyet veya itirazın alındığını yazı ile müşteriye bildirir.

6.2.3 Şikâyet giderimi ile ilgili olarak Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet prosesi devreye girer . Sebep kök analizi yapılır ve şikâyet kaynağı tespit edilir.

| | |
|------------------------------------|------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı | Şirket Müdürü |

ELEKTRONİK KOPYA

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------|
|  ÇEVRE İŞ GÜVENLİĞİ ÖLÇÜM TEST ANALİZ LABORATUVARI | ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR-26 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 19.01.2021 |
| | | Revizyon Tarihi | 16.03.2026 |
| | | Revizyon No | 01 |
| | | Sayfa | 2/4 |

6.2.4 Kalite Sistem Birimi personeli yapmış olduğu değerlendirmeye göre şikâyeti ilgisine iletilir. Şikâyetle ilgili ne tür çalışmalar yapılacağı kararı verilir ve şikâyet konusu ile ilgili durum değerlendirmesi ya da yapılacaklar hakkında müşteriye yazılı bilgi verilir. .

6.2.5 Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/ kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

6.2.6 Şikâyet formlarının tümü Kalite Sistem Sorumlusu tarafından saklanarak arşivlenir. Şikâyet sürecinin giderilmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek amacıyla Şikâyet Formunun bir kopyası müşteriye gönderilir. Müşteri, şikâyet ve şikâyetin giderilme süreci ile ilgili görüşlerini aynı form üzerine belirtir ve müşteri şikâyetinin giderilmesi hakkında geri dönüş sağlanmış olur. Şikâyetin kapandığına dair müşteriden onay istenir.

6.2.7 Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içerisinde derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikâyetin tekrarı önlenir.

6.3 İtirazlar

İtirazlar, şikâyet kararlarına veya Uygunluk değerlendirme sonuçlarına yönelik olabilir. Yapılan itirazın CANTÜRK tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuruyu yapan firma adı, başvuru sahibinden itiraz konusu, kararın içeriği, tarih ve varsa numarası, itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan CANTÜRK personeli isimleri, kararın kabul edilmeme nedenleri, ilgili kişilerin iletişim bilgileri vb.. bilgiler temin edilir.

Müşteri Şikâyet ve İtiraz Talep Formu ‘ na itirazı alan kişi tarafından kaydedilir. İtiraz ile ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır ve itirazın ana sebebine ulaşılır.

İtiraza konu olan hatanın ekipman olduğu yönünde bilgi varsa; ilgili ekipmanın doğruluğu kontrol edilir, arıza/yüksek sapma tespit edilirse cihaza tamir yaptırılır. Tamir işleminden sonra cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilir. Cihazın kalibrasyonu akredite bir laboratuvar tarafından yapılır. Yapılan tespite göre, ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan kalibrasyon/doğrulama sonuçları da incelenir. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Cihazla alakalı problem tespit edilmiş ise ölçüm tekrarlanır.

Deney personeli kaynaklanan bir itiraz varsa; ilgili personelin yaptığı çalışmalar incelenir. İtiraz geçerli bulunur ise farklı bir deney personeli ile ölçüm işi tekrarlanır.

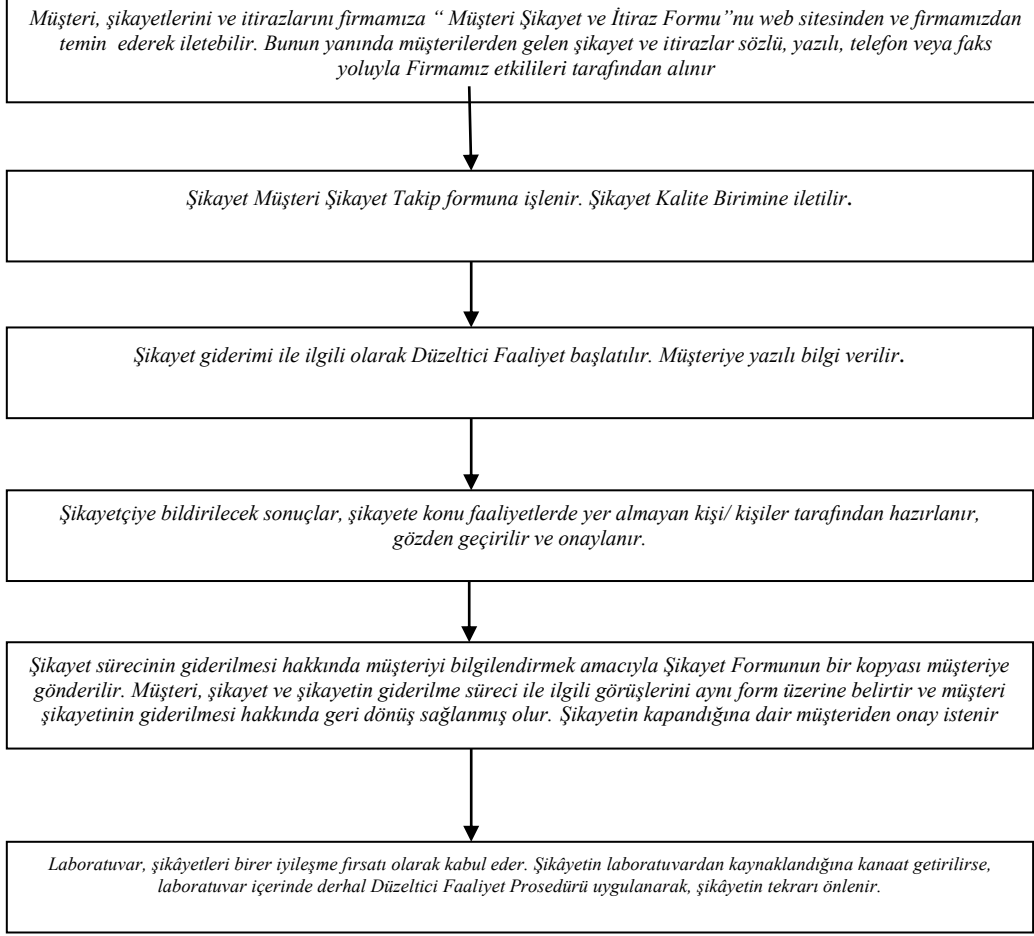
12 ayda bir kere yapılan Yönetimi Gözden Geçirme toplantısı öncesinde, yıl içinde müşteriden gelen şikâyetler ve itirazların kontrolü ve web sitesinin kontrolü yapılmaktadır. Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında, gündem maddesi olan şikâyetler kapsamında konuşulup, takibi yapılmaktadır.

| | |
|------------------------------------|------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı | Şirket Müdürü |

ELEKTRONİK KOPYA

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

| | |
|------------------|------------|
| Doküman No | PR-26 |
| İlk Yayın Tarihi | 19.01.2021 |
| Revizyon Tarihi | 16.03.2026 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 3/4 |



| | |
|------------------------------------|------------------|
| Hazırlayan | Onaylayan |
| Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı | Şirket Müdürü |

ELEKTRONİK KOPYA

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

| | |
|------------------|------------|
| Doküman No | PR-26 |
| İlk Yayın Tarihi | 19.01.2021 |
| Revizyon Tarihi | 16.03.2026 |
| Revizyon No | 01 |
| Sayfa | 4/4 |

6. REVİZYON TAKİP

| SN | REV. NO | İlk Yay./Rev. TARİHİ | REVİZYON NEDENİ | Gözden Geçiren | ONAY |
|-----|---------|-------------------------|--|----------------|------|
| 1. | 1 | 16.03.2026 | Şikayet değerlendirme prosesi mantığı ile akış şeması yapılarak anlatılmıştır. Web sitesinin ve şikayetlerin kontrol etme sıklığı anlatılmıştır. | KSSR | ŞM |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |
| 4. | | | | | |
| 5. | | | | | |
| 6. | | | | | |
| 7. | | | | | |
| 8. | | | | | |
| 9. | | | | | |
| 10. | | | | | |

| | |
|---|-----------------------------------|
| Hazırlayan Kalite Sistem Sorumlusu Yardımcısı | Onaylayan Şirket Müdürü |
|---|-----------------------------------|

ELEKTRONİK KOPYA