

	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	01.01.2017
		Revizyon Tarihi	31.10.2025
		Revizyon No	10
		Sayfa	1 / 4
Şikayet Prosedürü			

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş Laboratuvarı'nda, müşteriden gelen şikâyetleri incelemek, gerektiğinde düzeltici faaliyetleri uygulamak, analiz sonuçlarının kalitesini gözetmek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri düzenlemektir.

Bu prosedür; Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş Laboratuvarı'nda, analiz hizmetleri sırasında hizmeti talep eden kişi ve/veya kuruluşların olası şikâyetlerinin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanan süreçleri kapsamaktadır.

2. TANIM VE AÇIKLAMALAR

Şikayet: Tüm tarafların, Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş Laboratuvarı'nın hizmet sonuçlarından kaynaklanan muhtemel uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların, Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

3. YETKİLİLER VE SORUMLULUKLARI

Kalite Yönetim Temsilcisi
Laboratuvar Müdürü
Analiz Personeli

4. UYGULAMA

4.1. Şikayet, Öneri ve Memnuniyet Anketlerinin Alınması

Laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak, müşterilerin talepleri kurumsal@ahlatci.com.tr / gceker@ahlatci.com.tr mail adresleri veya <https://www.ahlatcimetal.com.tr/hizmetler> internet sitesinden gelen bildirimler ile alınmaktadır. Müşterilerin geri bildirimleri, laboratuvar kalite yönetim temsilcisinin mail adresine iletilmekte ve değerlendirme KYT tarafından yapılmaktadır. Değerlendirme sonucunda, bildirimin laboratuvar ile ilgili şikayet olması durumunda F-21 Şikayet ve Öneri Formu doldurulmakta ve takibi KYT tarafından yapılmaktadır. Bu süreçle alakalı akım şeması aşağıda verilmiştir.

	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	01.01.2017
		Revizyon Tarihi	31.10.2025
		Revizyon No	10
		Sayfa	3 / 4
Şikayet Prosedürü			

4.2. Hizmet Kalitesi İle ilgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteriye hizmet (Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının dağıtılması vb.) konusunda müşteri tarafından herhangi bir şikâyet laboratuvara bildirildiğinde, söz konusu şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet-Öneri Formu (F-21)'nu müşteriye sunarak doldurmasını sağlar veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.3. Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş. Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını içeren analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin incelenmesi ve işleme konulması için Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriye Şikâyet-Öneri Formu (F-21)'nu sunarak doldurmasını sağlar veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü (P-07)'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde, belirlenen tarihte; Kalite Yönetim Temsilcisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Yapılan tekrar analizlerinde, analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü (P-07) ve Sonuçların Geçerliliğinin Sağlanması Prosedürüne (P-08) göre gerekli işlemler uygulanır.

4.4. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

Müşterileri memnuniyeti F-17 Laboratuvar Memnuniyet Anket Formu vasıtası ile alınır.

0-20 arası puanlama ile 5 sorudan oluşmaktadır. Her bir soru için alınan puanın 10 puanın altında olması durumunda ve toplam puanın 50 puanın altında olması durumunda şikâyet olarak algılanır ve buna göre işlem yürütülür. Müşterilere anket doldurmaları için her yıl YGG toplantısı öncesinde mail atılır. Tüm anketler YGG toplantısında değerlendirilir.

4.5. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

Ahlatcı Metal Rafineri A. Ş. Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde, gerektiğinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (F-22) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (P-18)'ne göre giderilmesi sağlanır. Şikâyetin durumu ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri, yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	01.01.2017
		Revizyon Tarihi	31.10.2025
		Revizyon No	10
		Sayfa	4 / 4
Şikayet Prosedürü			

Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (P-23) çerçevesinde değerlendirilir.

Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Verilerin ve Bilgilerin Yönetimi Prosedürü (P-19)'ne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Verilerin ve Bilgilerin Yönetimi Prosedürü (P-19)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (P-23)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (F-22)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (P-18)

Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü (P-07)

Sonuçların Geçerliliğinin Sağlanması Prosedürüne (P-08)

Laboratuvar Memnuniyet Anketi Formu (F-17)