	<b>TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU</b>	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	1 / 3
<b>Şikayet Prosedürü</b>			

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; DEÜ Maden Mühendisliği Kimya 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, DEÜ Maden Mühendisliği Kimya 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, DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı'nın hizmet sonuçlarından kaynaklanan muhtemel uygunsuzluklara yönelik talebidir.

**İtiraz:** Tüm tarafların, DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.


## 3. YETKİLİLER VE SORUMLULUKLARI

Kalite Yönetim Temsilcisi  
Laboratuvar Sorumlusu  
Analiz / Deney Sorumlusu  
Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Hizmet Kalitesi İle ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1. 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.

	<b>TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU</b>	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	2 / 3
<b>Şikayet Prosedürü</b>			

#### 4.2. Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.DEÜ Maden Mühendisliği Kimya 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.

4.2.2.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.

4.2.3.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.


4.2.4.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.

#### 4.3. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1.DEÜ Maden Mühendisliği 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.

4.3.2.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.

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

	<b>TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU</b>	Doküman No	P-17
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	3 / 3
<b>Şikayet Prosedürü</b>			

## 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)