	<b>Spil EcoSense Analiz Laboratuvarı</b>	<b>Doküman Kodu</b>	PR.13
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	01.01.2026
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	00/
		<b>Sayfa No</b>	1 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ

Spil EcoSense Analiz Laboratuvarı'nın verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu sorumludur.

## 4. KISALTMALAR


## 5. UYGULAMA

### 5.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini e-Posta olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu (PR.13-FR.01)** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Sorumlusu veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu (PR.13-FR.01)** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar Personelleri ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu (PR.13-FR.01)** 'nu doldurarak e-Posta ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yöneticisi	<b>KONTROL EDEN / ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü
--	---

**Elektronik nüsha. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.**


	<b>Spil EcoSense Analiz Laboratuvarı</b>	<b>Doküman Kodu</b>	PR.13
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	01.01.2026
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	00/
		<b>Sayfa No</b>	2 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir.

- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönüdeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu (PR.13-FR.01)** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna (PR.13-FR.01)** not edilir.
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne (PR.14)** uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

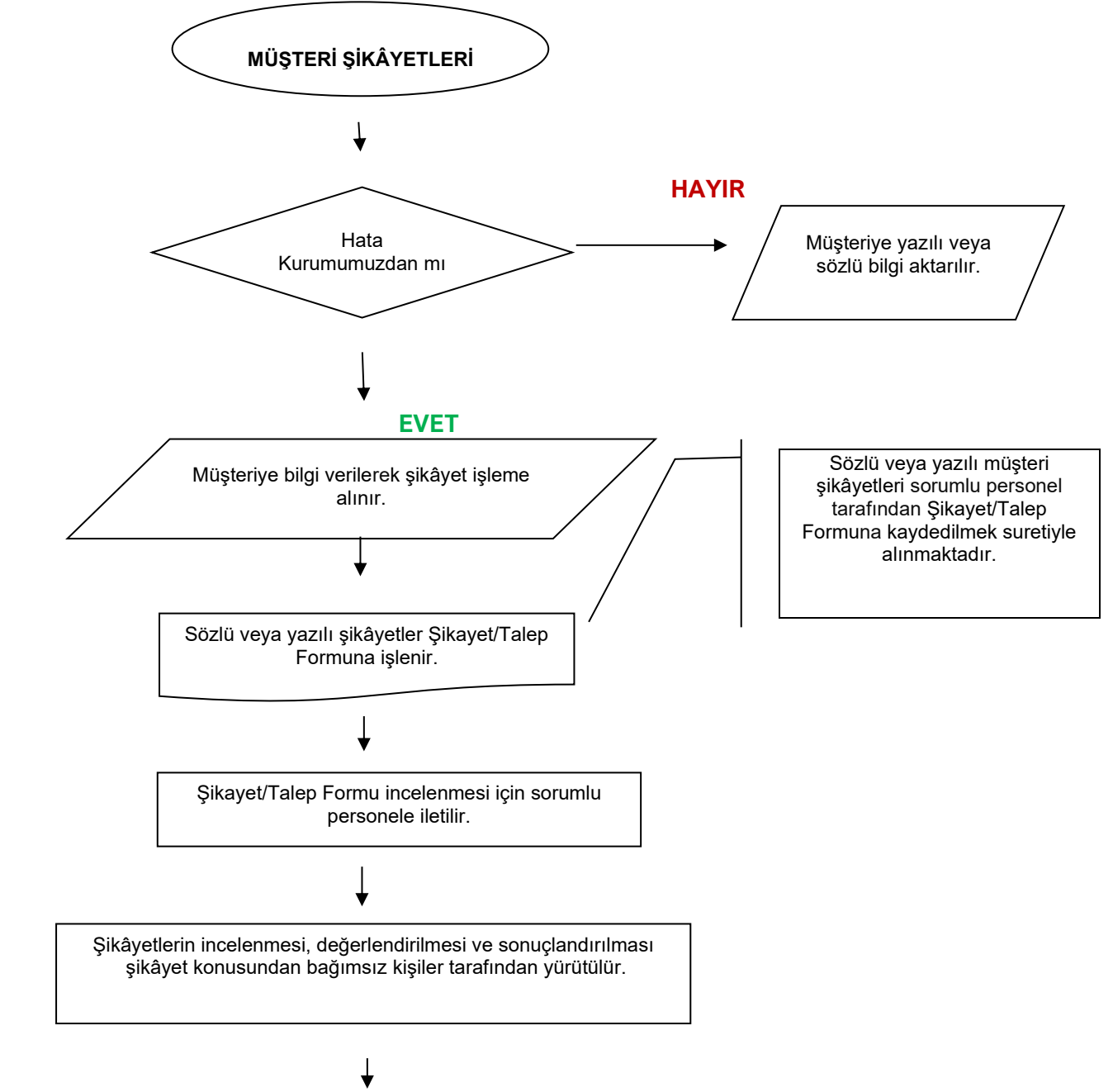
<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yöneticisi	<b>KONTROL EDEN / ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü
--	---

**Elektronik nüsha. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.**

	<b>Spil EcoSense Analiz Laboratuvarı</b>	<b>Doküman Kodu</b>	PR.13
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	01.01.2026
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	00/
		<b>Sayfa No</b>	3 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			


- Tüm şikayetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu (PR.13-FR.01)** üzerinden izlenmektedir.
- Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

#### Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yöneticisi	<b>KONTROL EDEN / ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü
--	---

**Elektronik nüsha. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.**

	<b>Spil EcoSense Analiz Laboratuvarı</b>	<b>Doküman Kodu</b>	PR.13
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	01.01.2026
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	00/
		<b>Sayfa No</b>	4 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

Sorumlu personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında halinde Kalite Yöneticisi/Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir.



Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından faaliyetlerin Şikayet/Talep Formuna işlenir.



Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.



Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

## 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.14)  
Şikayet Talep Formu (PR.13-FR.01)  
Şikayet Talep Takip Formu (PR.13-FR.02)

## 7. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yöneticisi	<b>KONTROL EDEN / ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü
--	---

Elektronik nüsha. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.