

	KIZILTEPE TİCARET BORSASI LABORATUVAR BİRİMİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman	PR-11
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Yayın Tarihi	02.06.2025
		Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, borsamız laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesi belirlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9

4. TANIMLAR, KISALTMALAR

KYS: Kalite Yönetim Sorumlusu

GS: Genel Sekreter

LS: Laboratuvar Sorumlusu

NKRS: Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

Şikâyet/İtiraz: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik

5. SORUMLULAR

Genel Sekreter, Kalite Yönetim Sorumlusu, Laboratuvar sorumlusu, Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

6. UYGULAMALAR

6.1 ŞİKAYETİN ALINMASI

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür, www.kiziltepetb.org.tr web adresinde 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, mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,

Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan Şikâyet Kayıt Formu 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Şikâyet Kayıt Formu'na şikâyetçinin adı- soyadı, telefon numarası, şikâyetin alındığı tarih, şikâyet gerekçesi, şikâyeti kaydeden kişinin adı-soyadı işlenir. Form, KYS'ye iletilir.

6.2 ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Genel Sekreter, KYS, LS ve ilgili kişilerin katılımıyla yapılan toplantı ile şikâyetin değerlendirilmesi yapılır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	--------------------------------	--

	KIZILTEPE TİCARET BORSASI LABORATUVAR BİRİMİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman	PR-11
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Yayın Tarihi	02.06.2025
		Sayfa No	2 / 3

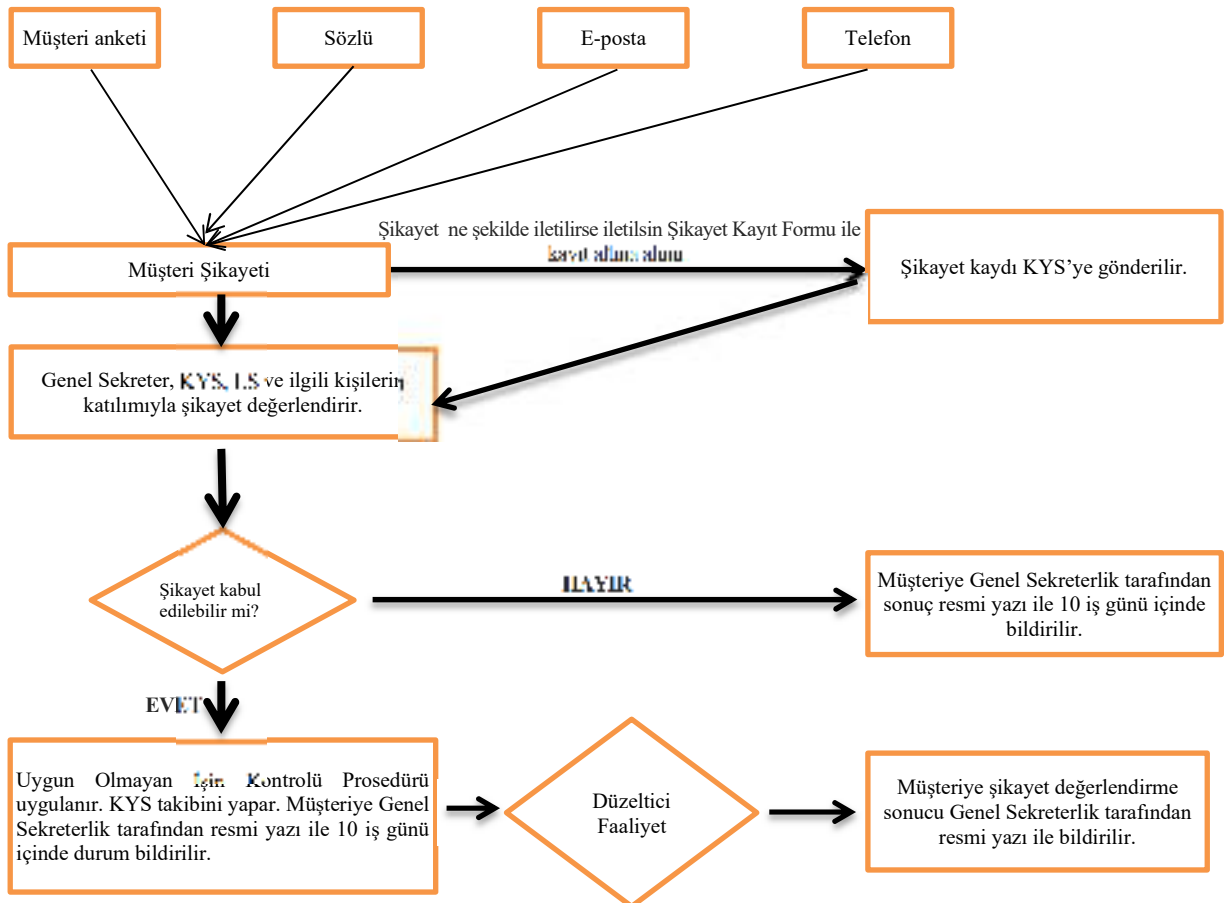
Yapılan değerlendirme sonucu şikayetin kabul edilip edilmemesine karar verilir. Eğer şikayet kabul edilmeyorsa, gerekçesi ile birlikte 10 iş günü içinde müşteri bilgilendirilmesi resmi yazı ile Borsa Genel Sekreterliği tarafından yapılır.

Değerlendirme sonucunda şikayet haklı bulunursa 10 iş günü içinde müşteri bilgilendirilmesi resmi yazı ile Genel Sekreterliği tarafından yapılır. Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Düzeltici faaliyetin tamamlanmasına müteakip sonuç konusunda müşteri bilgilendirilmesi resmi yazı ile Genel Sekreterliği tarafından yapılır.

Şikâyet ile ilgili yapılan tüm yazışmaların bir kopyası Şikâyet Kayıt Formu'nun ekinde saklanır. Şikâyetler, Şikayet Takip Listesi ile KYS tarafından takip edilir. Şikayet Takip Listesi 'nde ve Şikâyet Kayıt Formu'nda yer alan, "Şikayet no" yıl sonunda sıfırlanarak yılbaşında "1" numarası verilir.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet/itiraza konu laboratuvar faaliyetlerinde almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanmalıdır.

6.3 AKIŞ ŞEMASI



	KIZILTEPE TİCARET BORSASI LABORATUVAR BİRİMİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman	PR-11
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Yayın Tarihi	02.06.2025
		Sayfa No	3 / 3

7.KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları, “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre muhafaza edilir.

8.REVİZYON

Rev. No	Revizyon Tarihi	Rev. Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- Şikâyet Kayıt Formu
- Şikayet Takip Listesi