

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Aerotek Çevre Analiz Laboratuvarında müşteriden gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2. TANIMLAR

**Şikayet** : Tüm tarafların Aerotek'in vermiş olduğu hizmetin sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

**İtiraz** : Tüm tarafların Aerotek'in vermiş olduğu hizmette aldığı kararlara yönelik talebidir.

**YGG** : Yönetimin Gözden Geçirmesi

## 3. SORUMLULUKLAR

- Laboratuvar Kalite Yöneticisi
- Laboratuvar Sorumlusu
- Numune Kabul Personeli,
- Teknik Personeller

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet ve Öneri Formu
- Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü
- Müşteriye Hizmet Prosedürü
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- Düzeltme/Düzeltilici Ve İyileştirici Faaliyet Formu
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Süreci ve İş Akış Şeması

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikayetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikayeti laboratuvara gelirse, şikayet Laboratuvar Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Laboratuvar Kalite Yöneticisi müşteriye Şikayet ve Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar

Sorumlusu ve Laboratuvar Kalite Yöneticisi şikayeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

## 5.2. Deney Sonuçlarının Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikayetleri

Aerotek deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi müşteriye Şikayet ve Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından itiraz ve şikayet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Sorumlusu, Teknik Personeller, Kalite Yöneticisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Teknik Personeller ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusuna bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikayet ve Öneri Formu üzerine Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3. itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir laboratuvar da deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

## 5.3. Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Müşteri Şikayetleri

Akreditasyon kurumundan bildirilen şikayetler Laboratuvar Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Sorumlusu, Numune Kabul ve Teknik Personeller tarafından ele alınır.

Kalite yöneticisi tarafından Şikayet ve Öneri Formu ile işlem başlatılır.

Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

## 5.4. Şikayetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

Şikayetler laboratuvarımıza internet sitemizde bulunan Müşteri Öneri ve Şikayet Formu doldurularak, sözlü veya yazılı (telefon, fax vs.) olarak alınır. Şikayetler ile ilgili çözüm süreci Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Süreci ve İş Akış Şemasında belirtilmiştir. Aerotek, şikayetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltme/Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet

Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir. Şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve Şikayetin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Őikayetçiye bildirilecek sonuçlar, Őikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Müşteri Őikayetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

Müşteri Şikayetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri Şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.