



T M O
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ÜRÜN TEKNOLOJİSİ VE LABORATUVAR
ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



ŞİKAYET PROSESİ

Doküman Kodu : PS-01	Yayın Tarihi: 08.04.2019	Rev. No : 03
Rev. Tarihi : 11.02.2022	Sayfa No : 1/3	TS EN ISO/IEC 17025 : Madde 7.9

1. AMAÇ

Bu prosenin amacı laboratuvarımıza yapılan şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi ile ilgili bir sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULAR

Şube Müdürü, KYS ve KYS Yardımcıları, HS Şefi.

3. GİRDİ

Müşteri Şikayetinin kayıt altına alındığı **Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu**, **Müşteri Şikayetleri/İtirazları Takip Listesi**

4. ÇIKTI

Müşteri geri bildirim resmi yazısı, **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu**

5. PERFORMANS GÖSTERGESİ

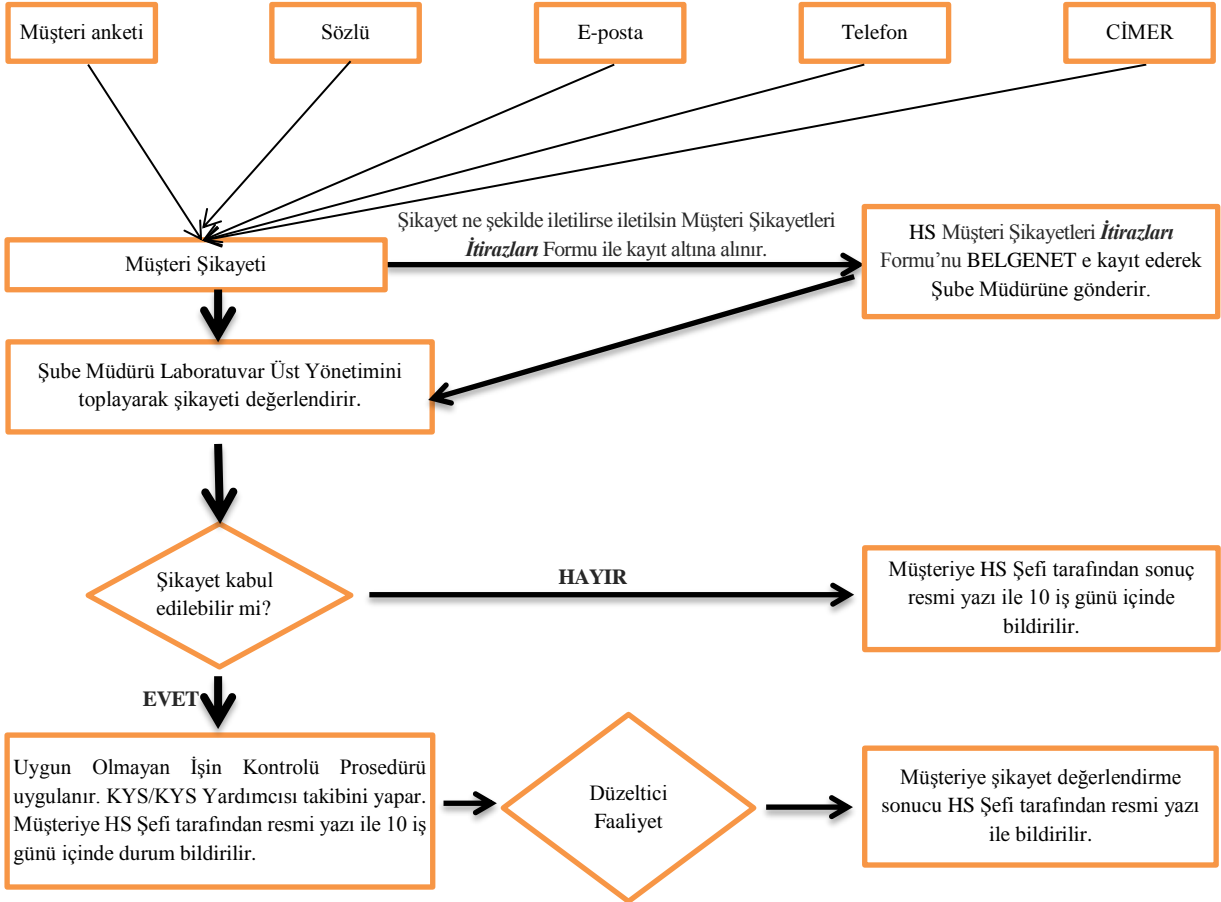
Müşteri anketlerinde en az % 80 “çok iyi” yanıtının verilmesi, hiç şikayet almamak.

6. TANIMLAR

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik. **İtirazlar da şikayet gibi işlem görür ve bu proseste şikayet olarak adlandırılan her durum itirazları da kapsar.**

7. UYGULAMA

7.1. İşlem Akış Şeması



HAZIRLAYAN Abdullah KÜÇÜKÇATALBAŞ Kalite Yön. Sor. Yrd.	KONTROL EDEN Fatma ERDOĞAN Kalite Yönetim Sorumlusu	ONAYLAYAN Hidayet FODUL Şube Müdürü
--	--	--

BASILI KOPYASI GEÇERSİZDİR



T M O
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ÜRÜN TEKNOLOJİSİ VE LABORATUVAR
ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



ŞİKAYET PROSESİ

Doküman Kodu : PS-01	Yayın Tarihi: 08.04.2019	Rev. No : 03
Rev. Tarihi : 11.02.2022	Sayfa No : 2/3	TS EN ISO/IEC 17025 : Madde 7.9

Kuruluşumuz ile müşteri arasında ortaya çıkabilecek sorunlarla ilgili hukuki durumlarda, Genel Hukuk Kuralları geçerlidir.

KAYS tarafından yukarıdaki işlem akış şeması, Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu ve Müşteri Anketi Formu kurum internet sayfasında (www.tmo.gov.tr/bilgi-merkezi/sikayet-ve-oneriler) şikayet ve öneriler sekmesi altında ve www.tmo.gov.tr/bilgi-merkezi/yeterlilik-testi-organizasyonlari adresinden ulaşılan **Yeterlilik Testi web sitesinde** yayınlanması sağlanır.

7.2. Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu talep halinde müşterilere elden, faks ile, mail ortamında veya posta yolu ile ulaştırılır.

7.3. Şikayet; Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu doldurulmadan, yazı/fax/e-mail ile yapılmışsa Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu doldurulmak üzere şikayet KYS/KYS yardımcısına iletilir.

7.4. Şikayet telefon ile yapılmışsa, Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formuna şikayetçinin adı-soyadı, telefon numarası, şikayetin alındığı tarih, şikayet gerekçesi, şikayeti kaydeden kişinin adı-soyadı işlenir.

7.5. Doldurulmuş olan Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu TMO BELGENET'e kayıt edilmek üzere HS' ne iletilir. HS, Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu'nu' TMO BELGENET'e kayıt ederek Şube Müdürüne gönderir. Şube Müdürü; KYS/KYS yardımcısını, Laboratuvar Üst Yönetimini ve ilgili kişilerin katılımını sağlayarak yapılan toplantı ile şikayetin değerlendirilmesi yapılır.

7.6. Yapılan değerlendirme sonucu itiraz/şikayetin kabul edilip edilmemesine karar verilir. Eğer şikayet kabul edilmiyorsa, gerekçesi ile birlikte 10 iş günü içinde müşteri bilgilendirilmesi resmi yazı ile HS tarafından yapılır.

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

7.8. Şikâyet ile ilgili yapılan tüm yazışmaların bir kopyası Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'nun ekinde saklanır.

7.9. Şikâyetler, **Müşteri Şikâyetleri/İtirazları Takip Listesi** ile KYS/KYS Yardımcısı tarafından takip edilir.

7.10. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanmalıdır.

8. KAYITLAR

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

9. REVİZYON

Rev01: 7.10 maddesi oluşturularak "şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanmalıdır" ibaresi eklenmiştir. 7.1 maddesine web adresi ayrıntılı tanımlanmıştır.

Rev02: 7.1 maddesine CİMER kutucuğu eklenmiş ve Elektronik Bilgi Yönetimi Sistemi (EBYS) yerine TMO BELGENET yazılmıştır.

Rev03: Müşteri Şikayetleri Formu'nun adı Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu olarak, Müşteri Şikayetleri Takip Listesi'nin adı ise Müşteri Şikayetleri/İtirazları Takip Listesi olarak değiştirilmiştir. Madde 6'da şikayet tanımı itirazı da kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Madde 7.1'e Yeterlilik testi web sitesi eklenmiştir.



T M O
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ÜRÜN TEKNOLOJİSİ VE LABORATUVAR
ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ



ŞİKAYET PROSESİ

Doküman Kodu : PS-01	Yayın Tarihi: 08.04.2019	Rev. No : 03
Rev. Tarihi : 11.02.2022	Sayfa No : 3/3	TS EN ISO/IEC 17025 : Madde 7.9

10. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (P-006)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P-009)
- Müşteri Şikayetleri/İtirazları Formu (F-019)
- Müşteri Şikayetleri/İtirazları Takip Listesi (F-020)
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (F-024)