




**KÖSE 24 MÜHENDİSLİK LABORATUVAR HİZMETLERİ
TS-EN-ISO/IEC 17025
ŞİKAYET PROSEDÜRÜ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Maddeler
21.01.2025	01	Prosedür yeniden düzenlendi
29.04.2025	02	Madde 4.2
12.06.2025	03	Madde 4.2

 KÖSE 24	KÖSE 24 MÜHENDİSLİK LABORATUVAR HİZMETLERİ	Doküman No	PR.018
		Yayın Tarihi	24.03.2024
		Revizyon Tarihi	12.06.2025
		Revizyon No	03
		Sayfa No	2/4
ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar. Bu dokümanın amacı; Köse 24 Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULUK

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için politikalar oluşturmaktan Köse 24 Laboratuvarı sorumludur.

Bu dokümanda yer alan müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm Köse 24 Laboratuvar personeli sorumludur.

3. TERİMLER VE TANIMLAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

İtiraz

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4)

Şikâyet Türleri


- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikâyetleri laboratuvara ulaşabilir.

4. UYGULAMA

4.1. Genel

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların Köse 24 laboratuvarlarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır.

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi	Onaylayan: Şirket Müdürü

 KÖSE 24	KÖSE 24 MÜHENDİSLİK LABORATUVAR HİZMETLERİ	Doküman No	PR.018
		Yayın Tarihi	24.03.2024
		Revizyon Tarihi	12.06.2025
		Revizyon No	03
		Sayfa No	3/4
ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

1. Şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, Köse 24 İnternet sitesi aracılığıyla Şikâyet ve öneri Formuna göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
2. Müşteri memnuniyet anketi
3. Telefon, faks vb.
4. Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
5. Yüz yüze görüşmeler
6. Diğer

4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Köse 24 laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından elektronik ortamda Köse 24 Laboratuvarı iç ağında Müşteri Şikâyetleri Kayıt Listesi Formuna kaydedilir. Her bir şikâyet için şikâyetin izlenebilirliği sağlanır. Şikâyete konu laboratuvarın müdürü, alınan şikâyeti, şikâyet formuna kaydeder.

Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgisi olması durumunda ekte verilen Köse 24 Laboratuvarlarına göre süreç işletilir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda, başka bir yazı veya işlem yapılmaz.

Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetimince biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. **Gerekirse, kalite yöneticisi ve Laboratuvar müdürü de katılabilir. Müşteri Şikâyetlerinin alınması laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda başka bir yazı veya işlem yapılamaz. Ayrıca şikâyete konu olan personel süreçte görev almamaktadır, süreç diğer yetkili personeller tarafından yönetilmektedir.**

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür.

Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.


Şikâyete konu iş ve işlemle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" çerçevesinde gönderilir.

Köse 24 Laboratuvarları, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kendi birimlerinde Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklamaktan sorumludur.

Köse 24 Laboratuvarları, Müşteri Şikâyetleri Kayıt Listesi Formunu üç ayda bir Köse 24 Laboratuvarı Paylaşım sitesindeki ilgili klasöre yükler.

Tüm şikâyetler, Köse 24 laboratuvarlarının hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürüne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi	Onaylayan: Şirket Müdürü

	KÖSE 24 MÜHENDİSLİK LABORATUVAR HİZMETLERİ	Doküman No	PR.018
		Yayın Tarihi	24.03.2024
		Revizyon Tarihi	12.06.2025
		Revizyon No	03
		Sayfa No	4/4
ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

Müşteriler/hizmet alan kişiler şikâyetlerini madde 4.1 alt bent b) de belirtilen müşteri memnuniyeti anketindeki serbest girilen alana yazarak da dijital olarak iletebilirler.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Şikâyet ve Öneri Formu	FR.024
Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu	FR.042
Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü	PR.008
Düzeltilici Faaliyet Formu	FR.031
Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Prosedürü	PR.016

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi	Onaylayan: Şirket Müdürü