

 	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Temiz Su Laboratuvar Şube Müdürlüğü		
	Şikayetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	02/18.06.2025	1 / 3

1.0. AMAÇ

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9 Şikayetler şartlarını kapsar. Bu prosedürün amacı; Laboratuvarımız tarafından şikayet/İsteklerin alınması, değerlendirilmesi, şikayete yönelik faaliyetlerin belirlenmesi, şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi ile ilgili faaliyetlerin tanımlanmasıdır.

2.0. TANIMLAR

Şikayet: Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

3.0. UYGULAMA

3.1. Müşteriden Gelebilecek Şikayet Konuları

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

Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

3.2. Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşteriyi bilgilendirmek amacıyla; bu prosedür ve Müşteri Şikayet ve İstek Formu İSKİ web sayfasında yayınlanmaktadır. Müşterinin ihtiyaç duyması halinde bu bilgiler telefon ile de verilmektedir. Ayrıca müşterinin numuneyi laboratuvara kendisinin getirmesi durumunda; bu prosedür ile bilgilendirme NAŞ tarafından yapılır ve gerekli ise Müşteri Şikayet ve İstek Formu müşteri ile paylaşılır.

Müşterinin sözlü veya yazılı iletilen şikayet ve istekleri, Müşteri Şikayet ve İstek Formu ya da dilekçe ile alınır ve KY' ye iletilir. KY iletilen istek ve şikayetleri Şikayet ve İstek Takip Formuna kaydeder. Müşteri, şikayet/isteğinin değerlendirmeye alınması konusunda KY tarafından (e-mail/telefon/Resmi Yazı) bilgilendirilir.

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri istek ve şikayetleri LŞM, KY ve ilgili şefler tarafından değerlendirme toplantısı yapılır. Yapılan değerlendirmede şikayet laboratuvarın yanlış bir uygulamasından kaynaklanmıyorsa Şikayetin kabul edildiği ancak uygunsuz bir durum bulunmadığı için herhangi bir faaliyet yapılmayacağı konusunda müşteri (e-mail/telefon) KY/ilgili şefler tarafından bilgilendirilir. Şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikayetin içeriğine göre KY ya da ilgili şefler bu durumu müşteriye telefon/e-mail/resmi yazı ile açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Örneğin; Müşteri Laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir. Söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, düzeltici faaliyet süreci başlatılır. Raporlama Prosedürüne göre revize rapor

Ağ ortamında paylaşılan doküman güncel ve kontrollü olup baskı alınmış kopyalar KONTROLŞÜZ dokümandır.

 	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Temiz Su Laboratuvar Şube Müdürlüğü		
	Şikayetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	02/18.06.2025	2 / 3

gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması maksadıyla mümkün ise tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği konusunda telefon/e-mail/resmi yazı ile KY/ilgili şefler tarafından müşteri bilgilendirilir.

Şikâyet çözümülemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Müşteri bilgilendirmesi, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılmalıdır. Şikayet geri dönüşlerine ait sorumluluk şikayetin içeriğine göre KY ya da ilgili şeflere aittir.

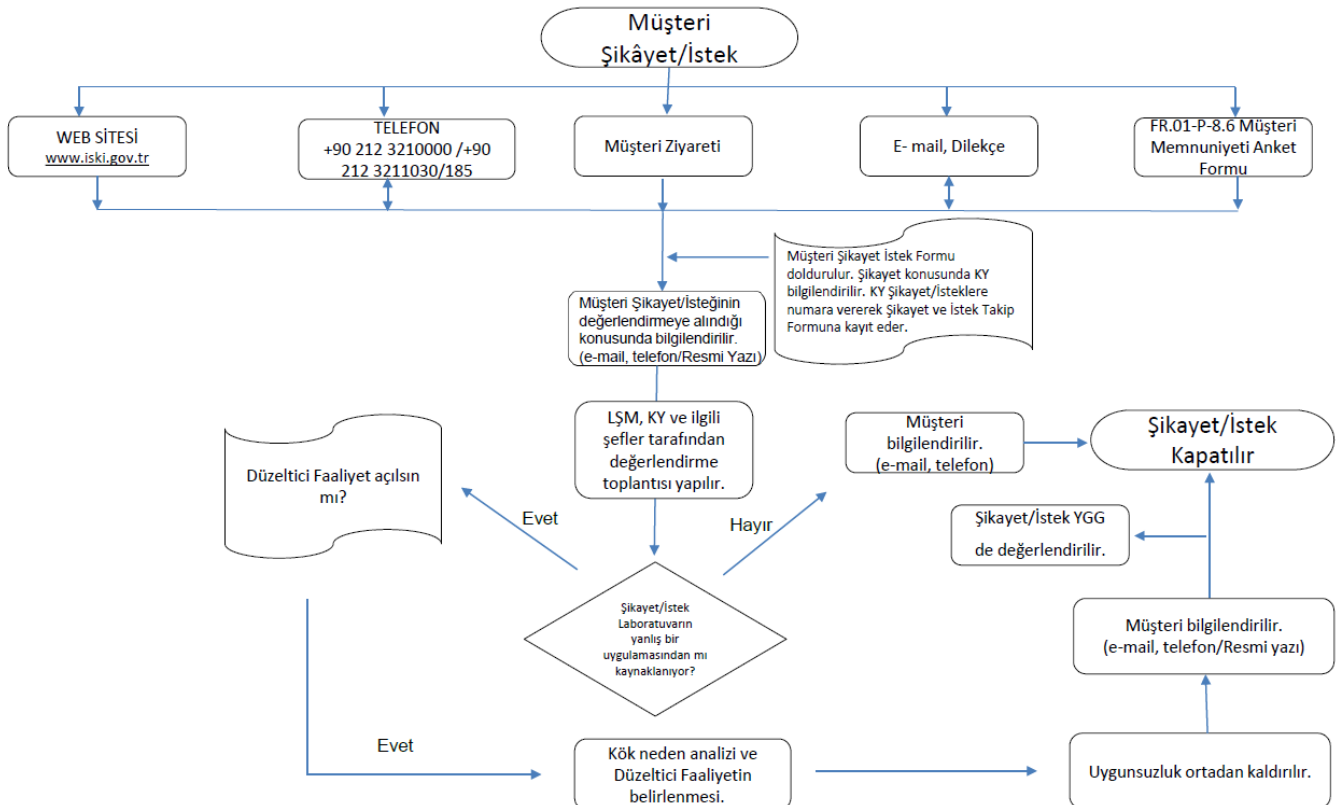
Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan İş Prosedürü uygulanır.

Ulaşan tüm şikayet, istekler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

KY tüm müşteri şikayetlerini Müşteri Şikayet ve İstek Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

3.3. Şikayet/İstek Akış Şeması

ŞİKAYET/İSTEK AKIŞ ŞEMASI



 	Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Temiz Su Laboratuvar Şube Müdürlüğü		
	Şikayetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	02/18.06.2025	3 / 3

4.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Uygun Olmayan İş Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Şikayet ve İstek Formu

Müşteri Şikayet ve İstek Takip Formu

Raporlama Prosedürü

5.0. GÜNCELLEME DURUMU

Gün. No	Tarih	Güncelleme Madde	Yapılan	Güncelleme Kapsamı
0	30.12.2019	Tüm doküman		Tüm dokümanın yenilenmesi nedeniyle revizyon numarası sıfırlanmıştır. Değiştirilen doküman kodu:P.427.4.7-8.09
1	08.05.2023	1.0 ve 3.1		Amaç, Şikayetin alınması başlığı ve müşterilerin şikayet prosesine erişebilirliği tanımlandı, Logo değiştirildi.
2	18.06.2025	1.0, 3.2 ve 3.3		Standart maddesine atıf yapıldı, Şikayet/İstek Akış süreçleri tekrar tanımlandı, Şikayet/İstek Akış Şeması eklendi.
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Laboratuvar Şube Müdürü
Şeyda İŞLEK	Şeyda İŞLEK	Nigar EYİT

Ağ ortamında paylaşılan doküman güncel ve kontrollü olup baskı alınmış kopyalar KONTROLŞÜZ dokümandır.