1.AMAÇ ve KAPSAM

AFMER KİMYA Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin arttırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun AFMER KİMYA Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak Laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Analiz öğesini sağlayanın AFMER KİMYA Laboratuvarı'ndan**,** bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

KY: Kalite Yöneticisi

LY: Laboratuvar Yöneticisi

3.SORUMLULUK ve YETKİ

Laboratuvar Yöneticisi

Kalite Yöneticisi

Deney Personeli

4.UYGULAMA

4.1.Genel

4.1.1. Müşteri şikayet süreci FRM.65 İtiraz ve Şikâyet Prosesi ile web sitesi üzerinden müşterilere açık hale getirilmiştir. Müşteriler şikayetlerini internet sitesi üzerinde bulunan form aracılığı ile ya da sözlü olarak yapabilir.

4.1.2. Bir şikâyetin alınması üzerine AFMER KİMYA Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.3. Şikâyetler belge geçerlilik süresine kadar, İtiraz ise deney sonucu beyan edildikten sonra 15 gün içerisinde yapılmalıdır.

4.1.4. AFMER KİMYA Laboratuvarı bir şikâyet aldığında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.5.Mümkün olan her durumda, AFMER KİMYA Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene

bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.6. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Deney Personeli tarafından, Deney Personeli ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Yöneticisi tarafından, Laboratuvar ile ilgili şikâyetlerde ise kararlar Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti Laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY' ye yönlendirilir. KY müşteriye **FRM.12 Şikâyet/Öneri Forumu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.3.Analiz Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1.AFMER KİMYA Laboratuvarı, analiz sonuçlarını gösteren analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY **FRM.12 Şikâyet/Öneri Formu** 'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, **FRM.13 Şikâyet/Öneri Takip Forum**u'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.2. KY, Laboratuvar Yöneticisi ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin Laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, Şikâyetlerle ilgili her durum **FRM.13 Şikâyet/Öneri Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

4.3.3. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır.

4.3.4. Değerlendirme sonucunda, Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde **Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** 'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Yöneticisi (İhtiyaç duyulması halinde KY ile) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse analiz farklı bir deney personeli tarafından yapılır.

4.3.6.Müşterinin/ilgili tarafın, deney personeliler ile yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet/Öneri Forumu'na KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda (Tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.3.7. Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü 'ne göre işlemler uygulanır**.**

4.3.8. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.4. Bakanlık, Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.4.1. Bu şekilde gelen şikâyetler KY ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından ele alınır.

4.4.2.KY tarafından **FRM.12 Şikâyet/Öneri Formu** ile işlem başlatılır. Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak

4.4.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.5.Şikâyetlerin Çözümlenmesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

4.5.1.AFMER KİMYA Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü 'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından FRM.13-Şikayet-Öneri Takip Formu ile yapılır.

4.5.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.5.3.Şikâyetlere ait tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KY tarafından saklanır.

4.6. Şikâyetlerin Çözümlenmesi Prosesi

4.6.1.Şikâyetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve **FRM.65 İtiraz ve Şikâyet Prosesi** internet adresinde yayınlanmaktadır.

5.KAYITLAR

Şikâyet/Öneri Formu (FRM.12)

Şikâyet/Öneri Takip Formu (FRM.13)

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.16)

İtiraz ve Şikâyet Prosesi (FRM.65)

6.REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Sürekli İyileştirme Prosedürü (PRS.06)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.07)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.10)

Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PRS.14)

TS EN ISO/IEC 17025-Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	24.05.2025	İlk Yayın
01	08.04.2026	3 ve 4.1.6 maddesi değiştirildi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.