	ÇORLU DERİ İHTİSAS VE KARMA ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ ATIKSU LABORATUVARI	Doküman No	PR.11
		Yürürlük Tarihi	24.10.2007
	ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Rev No/Tarihi	06/ 17.07.2023
		Sayfa No	1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin 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. Tüm bu açıklamalara Ek olarak şikayetleri ele alma prosesi oluşturulmuş ve prosedüre eklenmiştir.

2. SORUMLULAR

- 2.1. Bölge Müdürü
- 2.2. Laboratuvar Müdürü
- 2.3. Kalite Yöneticisi
- 2.4. Tüm Personel


3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

- 3.1. **KY:** Kalite Yöneticisi
- 3.2. **Şikâyet:** Tüm tarafların ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.
- 3.3. **İtiraz:** Tüm tarafların ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir
- 3.4. **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi
- 3.5. **ÇDKOSB:** Çorlu Deri İhtisas ve Karma Organize Sanayi Bölgesi
- 3.6. **Proses (Süreç):** Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.
- 3.7. **Gizlilik:** Müşteriye ait her türlü bilgilerin ve sonuçların gizli kalmasının sağlanmasıdır.

4. UYGULAMA

ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı, müşterilerinin şikayetlerini nasıl yapabileceği hususunda <https://www.cdkosblab.com.tr/> adresinde Şikayet/Öneri bölümünde Şikayet Prosedürü ve EK-1 Şikayetleri Ele Alma Prosesini yayınlamaktadır. Ayrıca burada yer alan Şikayet/Öneri bölümünden formu doldurarak e-mail ile şikayet/öneri bildirimini yapılabilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü	Bölge Müdürü

	ÇORLU DERİ İHTİSAS VE KARMA ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ ATIKSU LABORATUVARI	Doküman No	PR.11
		Yürürlük Tarihi	24.10.2007
	ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Rev No/Tarihi	06/ 17.07.2023
		Sayfa No	2/4

Eğer müşteri şikayetini telefon veya yüz yüze görüşme ile yapıyorsa Şikayet/Öneri Formu FR.029 doldurularak kayıt oluşturulur. Müşteriden gelen şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde, bu şikayetle ilgisi olmayan kişi/kişiler tarafından değerlendirme, ilerleme ve sonuç aşamalarına tabi tutularak sonuçlandırılır.

4.1. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1. ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı, şikayetin alınması üzerine; şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğruladıktan sonra, eğer öyleyse şikayetle ilgilenilir. Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti üzerine, şikâyeti alan tarafından müşteri KY'ne yönlendirilir. KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Şikâyetin değerlendirildiği her aşamada müşteriye telefon/fax ya da mail ortamında bilgi verilmekte olup müşterinin geri bildirimini olduğunda aynı Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'na kayıt altına alınmaktadır. Şikâyet giderildiğinde Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) müşteriye iletilerek bilgi verilmesi sağlanmaktadır. Laboratuvar alınan kararlardan sorumludur.

4.2. Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri


4.2.1. ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı'nda deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY müşteriye Web adresinde de yayımlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2.2. KY tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)' ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.3. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; KY ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.4. Müşterinin, KY ve Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Müdürü ve Bölge Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (FR.029) üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü	Bölge Müdürü

	ÇORLU DERİ İHTİSAS VE KARMA ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ ATIKSU LABORATUVARI	Doküman No	PR.11
		Yürürlük Tarihi	24.10.2007
	ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Rev No/Tarihi	06/ 17.07.2023
		Sayfa No	3/4

Laboratuvarda, 3.itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir Laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5. Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyi uyguladığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16) 'ne göre işlemler uygulanır.

4.3. Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler KY ve Bölge Müdürü tarafından ele alınır.

4.3.2. KY tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.029) ile işlem başlatılır.

4.3.3. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1. ÇDKOSB Atıksu Laboratuvarı mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul eder ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır. Gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.073) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri resmi yazılı ve sözlü olarak bir hafta içinde bilgilendirilir ve şikâyetin takibi şikâyet faaliyetine tarafsız olarak kabul edilmiş olan kişi KY tarafından yapılır.

4.4.2. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.4.3. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)'ne göre KY tarafından saklanır.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.073)

5.2. Şikâyet/Öneri Formu (FR.029)

5.3. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)


5.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)

5.5. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)

5.6. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

5.7. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü	Bölge Müdürü

	ÇORLU DERİ İHTİSAS VE KARMA ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ ATIKSU LABORATUVARI	Doküman No	PR.11
		Yürürlük Tarihi	24.10.2007
	ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Rev No/Tarihi	06/ 17.07.2023
		Sayfa No	4/4

5.8. Denev Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.16)

5.9. Ek-1 Şikayetleri Ele Alma Prosesi

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	24.10.2007	İlk Yayın
01	21.06.2013	Madde 4.4.1 ile referanslar ve ilgili dokümanlar kısmı revize edildi.
02	03.01.2018	Madde 4.4.1 Madde 4.2.1 Madde 3.5 Madde 3.3 Madde 3.2 Madde 1.1 ile Çorlu Deri İhtisas Ve Karma Organize Sanayi Bölgesi olarak revize edilmiştir.
03	01.06.2019	ÇDİKOSB İbareleri ÇDKOSB Olarak değıştirildi. Madde 2.4 Tüm Personel olarak değıştirildi. Madde 4.1.1 'e ilaveler yapıldı.
04	02.03.2020	Madde 4.1.1, 4.2.1 ve 4.4.1 'e ilaveler yapıldı.
05	25.07.2022	Doküman formatı ve 4.4.1 maddesi revize edilmiştir.
06	17.07.2023	Madde 1.1, 3.6, 3.7, 4. ve 5.9 için açıklama yapılarak revize edildi. Prosedüre EK-1 Şikayeti Ele Alma Prosesi eklendi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü	Bölge Müdürü

ÇORLU DERİ İHTİSAS VE KARMA ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ
ATIKSU LABORATUVARI
Şikayetleri Ele Alma Prosesi

İlgili / Sorumlu	Faaliyet Adımı	Açıklama
İlgili taraf	Şikayet / İstek Bildir	Şikayet/İstekler sözlü veya yazılı olarak Kalite Yöneticisine' ne iletilir; Tel: +90 (282) 686 23 09 (1030) mail: berna.bayar@corluderiosb.org.tr
Kalite Yöneticisi	<p>Değerlendir</p> <p>Şikayet/İstek</p> <p>Uygun mu?</p> <p>H</p> <p>E</p> <p>Bilgilendir</p>	Gerekirse ek bilgiler istenerek, FR.029 Şikayet/Öneri Formu ile Laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı olup olmadığı değerlendirilir.
Kalite Yöneticisi	<p>Düzeltilici Faaliyeti Başlat</p> <p>İlgili personeli görevlendir</p>	PR.07- Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü' uygulanır. Şikayeti konu olan faaliyette yer almayan personel Olmalıdır.
Görevli Personel Kalite Yön.	<p>Şikayetin sebebini analiz et</p> <p>Çalışmayı değerlendir, uygunsuzluk durumu hakkında şikayeti bildireni bilgilendir</p>	Şikayete neden olan unsur belirlenir. Bir uygunsuzluk tespiti yok ise şikayeti bildirenle durum değerlendirilerek karar verilir Sorun tespit edildi ise düzeltme ve düzeltilici Faaliyetler yönlendirilir.
Görevli Personel Kalite Yöneticisi	<p>Sorunun çözümü için düzeltme ve gerekli düzeltilici faaliyeti belirle</p> <p>Düzeltilme ve düzeltilici faaliyet hakkında karar ver, şikayeti bildireni bilgilendir</p>	PR.07- Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü' Uygulanır.
Kalite Yöneticisi	<p>Düzeltilme ve Düzeltilici faaliyetleri uygulanmasını sağlar</p> <p>Sonuçları ilgili taraf ile paylaş</p>	PR.07- Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü' uygulanır.
Kalite Yöneticisi	<p>Müşteriden geri dönüşü al</p> <p>Uygun mu?</p> <p>H</p> <p>E</p> <p>Yenile</p> <p>Bitiş</p>	Müşteriden gelen cevap olumlu ise FR.073 Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet Formu' na kaydedilir, aksi durumda çalışma yinelenir.