

	PROTOS KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	
Yayın Tarihi : 24.10.2018	Doküman No : PR709.01	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLER
Sayfa No : 1/4	Rev.No/ Tarihi : 06/13.09.2025	

1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı PROTOS'ta verilen hizmetlerle ilgili müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ve itirazların incelenmesi, değerlendirilmesi ve çözülmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2.0. KAPSAM

Müşterilerden gelen yazılı/sözlü şikayetlerin ve itirazların değerlendirilmesi ve giderilmesi faaliyetlerini kapsar. Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3.0. SORUMLULAR

Laboratuvarında uygulanmasında Genel Müdür, prosedürün yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü ile Kalite Yöneticisi sorumludur.

4.0. TANIMLAR

ŞİKAYET : PROTOS tarafından verilen hizmetin herhangi bir aşamasındaki memnuniyetsizlik, ilgililere ulaşamama/diyalog kuramama, hizmet sürelerinden memnun olmama gibi durumlardır.

İTİRAZ : Kalibrasyon sonuçlarına itiraz, hizmetin kontrolü ve gerektiğinde tekrarı durumlarıdır.

5.0. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Şikâyetlerin alınması:

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür talep edilmesi halinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

Müşteriler, mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak, Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini sikayet@protos.com.tr adresine yazılı olarak iletebilmektedirler.

Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyetlerinde kalite yöneticisine bilgi verilir, Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu** doldurularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Laboratuvarımız personelleri laboratuvarla ilgili şikayetlerini **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

Hazırlayan	Onaylayan

	PROTOS KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	
Yayın Tarihi : 24.10.2018	Doküman No : PR709.01	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLER
Sayfa No : 2/4	Rev.No/ Tarihi : 06/13.09.2025	

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünderse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formuna** not edilir.

Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

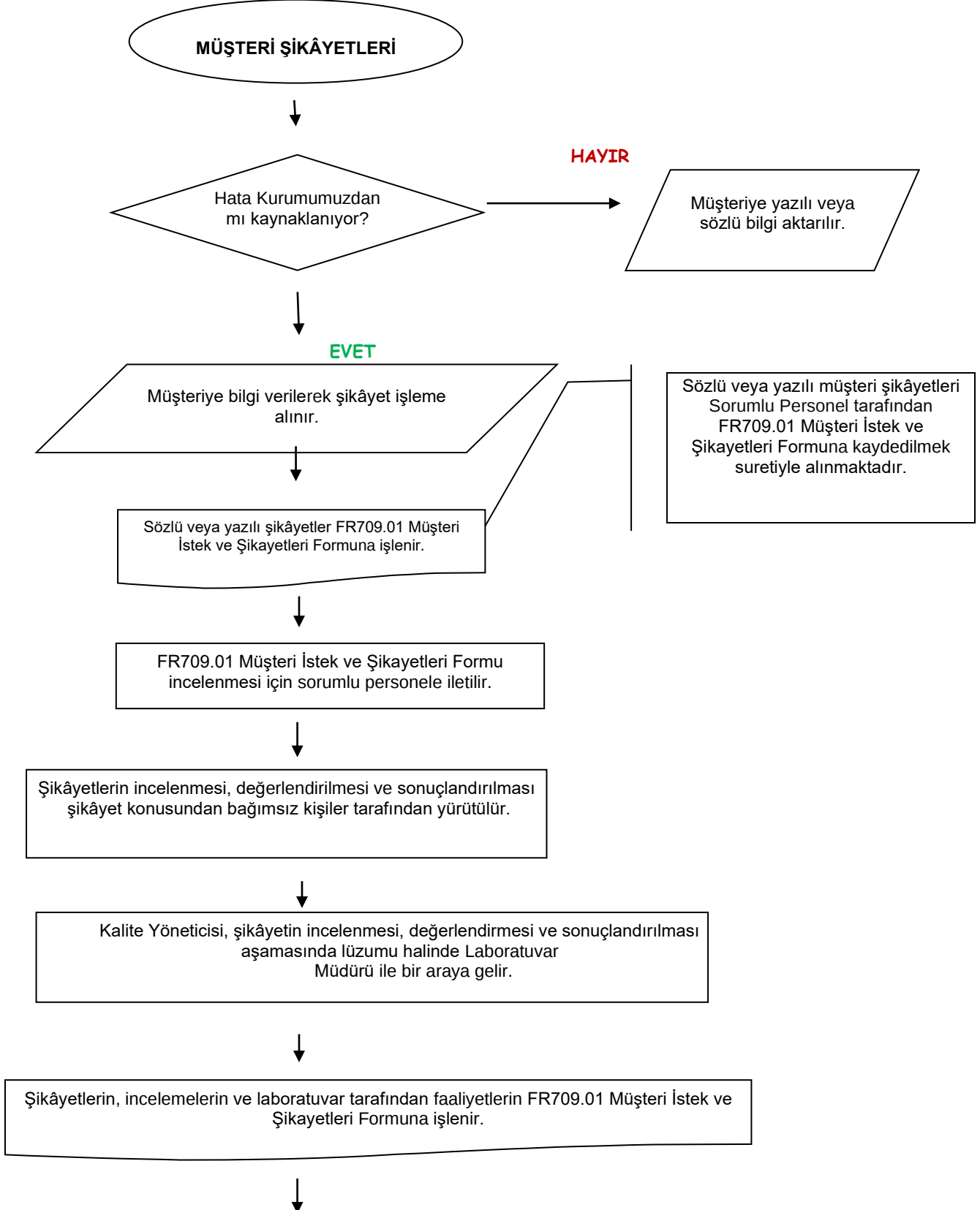
Tüm şikayetlerin takibi **FR709.02 Müşteri İstek ve Şikayetleri Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

	PROTOS KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	
Yayın Tarihi : 24.10.2018	Doküman No : PR709.01	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLER
Sayfa No : 3/4	Rev.No/ Tarihi: 06/13.09.2025	

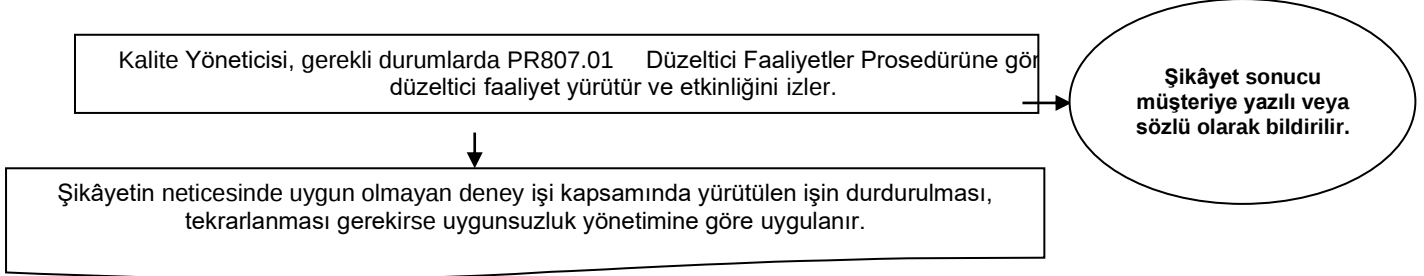
ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



	PROTOS KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ		
Yayın Tarihi : 24.10.2018	Doküman No : PR709.01	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLER	
Sayfa No : 4/4	Rev.No/ Tarihi: 06/13.09.2025		

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ



6.0 İLGİLİ REFERANS VE DOKÜMANLAR

- PR807.01 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu
- FR709.02 Müşteri İstek ve Şikayetleri Takip Formu
- PR804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.0. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, PR804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre ele alınır.

8.0. REVİZYON

Sayfa No	Revizyon		İçeriği	Nedeni
	No	Tarihi		
1	1	03.08.2020	Madde 5.2 Ön bilgilendirme maddesi eklendi.	Denetim Uygunsuzluğu
1-2	1	03.08.2020	Madde 5.4 Faaliyetleri yürütecek kişi/kişiler maddesi eklendi.	Denetim Uygunsuzluğu
1-2	1	03.08.2020	Madde 5.7 Kararların taraflara bildirilmesi	Denetim Uygunsuzluğu
1	2	24.09.2021	Sorumlular arasına Teknik Müdür, TM, dahil edilmiştir.	Doküman Gözden Geçirme, İyileştirme
1	3	10.11.2021	Şikâyet prosesi tarif edilmiştir. Madde 5.1.	Denetim Uygunsuzluğu
2	3	10.11.2021	Teklif formu ilgili dokümanlara eklenmiştir.	İyileştirme
2	4	27.09.2024	Sorumlular arasına Teknik Müdür, TM, dahil edilmiştir.	Doküman Gözden Geçirme, İyileştirme
1	5	04.12.2024	Müşterinin şikâyet prosedürüne erişimi revize edilmiştir. Websitesi üzerinden erişimi sağlanmıştır.	Denetim Uygunsuzluğu
Tüm	6	13.09.2025	Prosedürün tamamı revize edilmiştir.	Güncelleme