

	<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>				
	<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>İLK YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>SAYFA NO</b>
	PR.7.9	12.01.2026	-	00	1 / 5

Rev. No	Sayfa No	Tarih	Yapılan Revizyon ve Revizyon Nedeni
00	01	12.01.2026	<ul style="list-style-type: none"><li>Doküman yayınlanmıştır.</li></ul>

	<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>				
	<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>İLK YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>SAYFA NO</b>
	<b>PR.7.9</b>	<b>12.01.2026</b>	-	<b>00</b>	<b>2 / 5</b>

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, EGETEST ÇEVRE ÖLÇÜM KALİBRASYON VE BİLİŞİM HİZ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. LABORATUVARLARINDA oluşturulmuş ve uygulanmakta olan "TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar" standardı Madde 7.9 doğrultusunda laboratuvara iletilen müşteri şikayetlerinin tarafsız, gizli, izlenebilir ve etkin bir şekilde ele alınmasını sağlamak, şikayetlerin değerlendirilmesi, araştırılması, sonuçlandırılması ve geri bildiriminin sistematik bir şekilde yürütülmesine ilişkin esasları tanımlamaktır.

Bu süreç ile müşteri memnuniyetinin artırılması, laboratuvar hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi ve ilgili standart gerekliliklerine uygunluğun sağlanması hedeflenmektedir.

Bu prosedür; laboratuvarın gerçekleştirdiği tüm deney, numune alma, ölçüm ve ilgili hizmetler kapsamında müşterilerden, yasal otoritelerden veya ilgili taraflardan gelen yazılı veya sözlü tüm şikayetleri kapsar.

Şikayetlerin alınması, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, araştırılması, sonuçlandırılması, düzeltici faaliyetlerin başlatılması ve şikayet sahibine geri bildirim yapılmasına ilişkin tüm faaliyetler bu prosedür kapsamındadır.

## 2. SORUMLULUK VE YETKİ

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür sorumlu olup, süreç kapsamında görev alan ilgili personel kendilerine verilen görev ve talimatlar doğrultusunda çalışmalarını yürütmekle yükümlüdür.

## 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Elektronik Nüsha. Baskı Hali Kontrolsüz Kopyadır.**

	<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>				
	<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>İLK YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>SAYFA NO</b>
	<b>PR.7.9</b>	<b>12.01.2026</b>	-	<b>00</b>	<b>3 / 5</b>

**Şikayet** : Müşteri veya ilgili taraflar tarafından laboratuvarın faaliyetleri, deney/kalibrasyon sonuçları, hizmet kalitesi veya süreçleri ile ilgili memnuniyetsizliğin yazılı veya sözlü olarak bildirilmesidir.

**Geri Bildirim** : Şikayet değerlendirme ve sonuçlandırma süreci sonunda şikayet sahibine yapılan bilgilendirme ve sonuç paylaşımıdır.

**Gizlilik** : Şikayet sürecinde elde edilen bilgi ve kayıtların yetkisiz kişilerle paylaşılmaması ve korunması ilkesidir.

**Tarafsızlık** : Şikayet değerlendirme sürecinin çıkar çatışmasından uzak, objektif ve bağımsız şekilde yürütülmesidir.

#### **4. UYGULAMA**

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikayet ve İtirazlarını İletebilirler:

1. EGETEST İnternet sitesi aracılığıyla,
2. Müşteri Memnuniyet Anketi (Enlab yazılımı üzerinden gönderilen)
3. Telefon, faks vb.
4. Yüz yüze görüşmeler
5. Diğer

EGETEST Laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikayetler FR17-Müşteri Şikayet ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve LT21-Müşteri Anket ve Şikayet/Öneri Takip Listesine kaydedilir. Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan ölçüm raporu gönderildikten bir süre sonra e-mail ve/veya ENLAB yazılımı üzerinden müşterilere otomatik mail atılarak, yazılım üzerinden FR06-Müşteri Anket Formu doldurmaları sağlanarak geri bildirim alınmakta ve takibi yapılmaktadır.

**Elektronik Nüsha. Baskı Hali Kontrolsüz Kopyadır.**

	<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>				
	<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>İLK YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>SAYFA NO</b>
	<b>PR.7.9</b>	<b>12.01.2026</b>	-	<b>00</b>	<b>4 / 5</b>

Şikayetin tarafımıza iletilmesinden itibaren 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir.

Müşteriden geri gelen anket formu, Değerlendirme sonucunda Kötü ve/veya Çok kötü çıkması durumunda müşteriden geri gelen müşteri anket formları soru bazında da değerlendirilir.

Müşteri anketinde yer alan sorulardan herhangi birine verilen puanın 2 veya 2'nin altında olması durumunda, ilgili müşteriye FR17-Müşteri Şikayet ve Öneri Formu iletilerek düşük puana sebep olan husus hakkında geri bildirim talep edilir.

Müşteriden gelen şikayet ve/veya öneriler kayıt altına alınarak LT21-Müşteri Anket ve Şikayet/Öneri Takip Listesi üzerinden takip edilir, değerlendirilir ve süreç izlenebilirliği sağlanır.

Şikayet/Öneriyi alan personel tarafından şikayet sahibi ile iletişim kurularak doğrulanır. Şikayetin laboratuvar faaliyeti ile mi ilgili olduğu öğrenilir. Değil ise gerekçesi öğrenilir.

Şikayetin EGETEST Laboratuvarı faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi, şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için PR7.10. Uygun Olmayan İş Prosedürü' ne göre yürütülür.

Şikayetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında PR4. Genel Gereklilikler Prosedürü' ne göre hareket edilir.

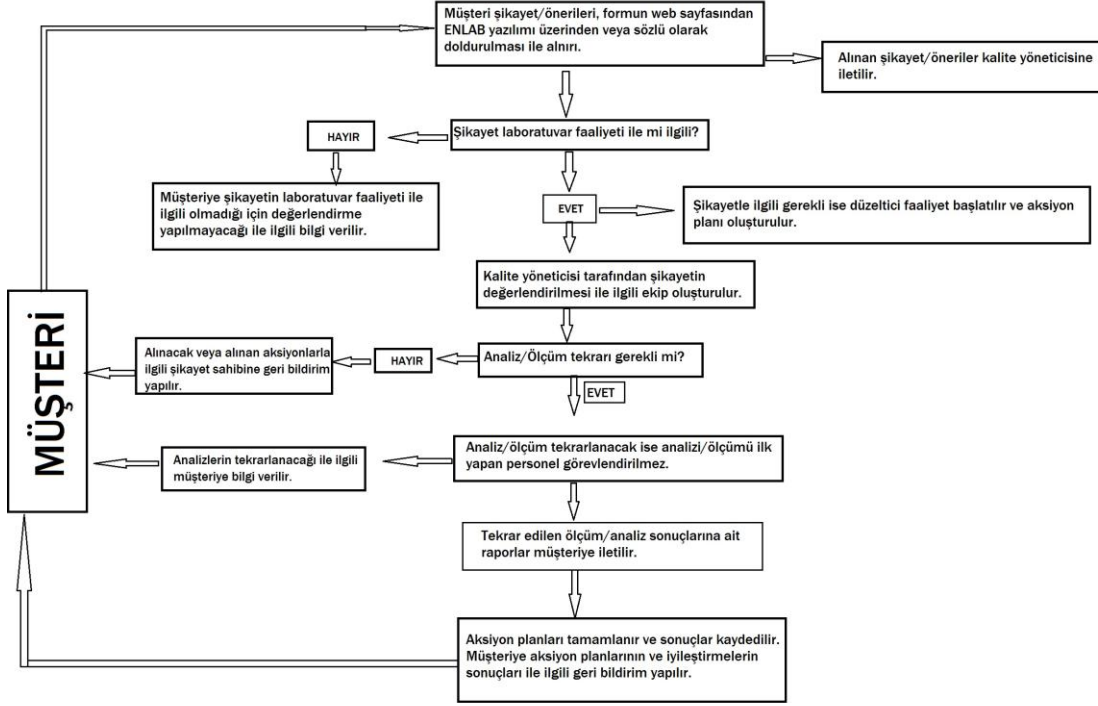
Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanarak gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayet EGETEST personeli ile ilgili mi öğrenilir ve eğer personel ile ilgili ise şikayetin değerlendirme aşamasında ilgili personelin bulunmaması sağlanır.

Şikayetler, laboratuvarların hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla PR8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü' ne göre gerçekleştirilen YGG toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesine yönelik Proses aşağıda sunulmuştur:

**Elektronik Nüsha. Baskı Hali Kontrolsüz Kopyadır.**

	<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			
	<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>İLK YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>
	<b>PR.7.9</b>	<b>12.01.2026</b>	<b>-</b>	<b>00</b>
			<b>SAYFA NO</b>	<b>5 / 5</b>



## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yetkinliği için genel gereklilikler,
- PR4. Genel Gereklilikler Prosedürü
- PR7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- PR8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü
- FR06-Müşteri Anket Formu
- FR17-Müşteri Şikayet ve Öneri Formu
- LT21-Müşteri Anket ve Şikayet/Öneri Takip Listesi