

QSPM-3

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

3.1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı hizmet alımı ile ilgili tüm müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, problemi çözmeye yönelik düzeltici çalışmaların yapılması ve karar verilmesi için yöntemler belirlemektir.

3.2 SORUMLULUKLAR

Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdürü, Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdür Yardımcısı,

- Şikayetlerle ilgili gerekirse düzeltici faaliyet belirler, sonuçlarını kontrol eder.

Kalite Güvence Bölümü,

- Müşteri tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Alınan şikayet ile ilgili ön incelemeyi yaparak şikayet konusunu ilgili birime yönlendirir.
- Belirlenen düzeltici faaliyetleri takip eder, uygulanmasını sağlar ve etkinliğini doğrular.
- Şikayetleri değerlendirir ve Teknik Genel Müdür Yardımcısına sunar.

Müşteri İlişkileri ve Satış Müdürü/ Müşteri İlişkileri Ekip Lideri

- Müşteri tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Şikayetleri kaydeder.
- Müşteri şikayetinin incelenmesi için sistemli bir faaliyet isteyebilir.
- Müşteri şikayetlerinin sonuçları hakkında müşteriye bilgilendirir.

Müşteri Temsilcisi,

- Test hizmeti alan müşteriler tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Karşılıdığı şikayetleri, Kalite Güvence Bölümüne, Müşteri İlişkileri ve Satış Müdürü / Müşteri İlişkileri Ekip Lideri ve Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdürü, Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdür Yardımcısı'na iletmekle yükümlüdür.

Laboratuvar Şefleri,

- Gelen şikayetlerin sebeplerini analiz eder.
- Bölümünde yapılacak düzeltici faaliyetleri takip eder.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	11
		Revizyon Tarihi	16.03.2026
		Sayfa	1/5

3.3 REVİZYONLAR

Bu prosedürün revizyonu işlemleri, Kalite Güvence Bölümü tarafından yürütülmektedir.

3.4 TANIMLAR

Şikayet: Ekoteks Laboratuvarından alınan hizmetlerden cevap verilmesi beklentisiyle oluşan memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

3.5 PROSEDÜR

3.5.1 Şikayetin Karşıllanması

- 3.5.1.1 Müşterilerden çeşitli iletişim yollarıyla (anket, müşteri ziyareti, telefon, e-posta, şikayet kutusu, internet sitesi v.b) alınan bütün şikayetler ilgili bilgileri doldurularak “Müşteri Şikayet Formu” na kaydedilir ve Kalite Güvence Bölümüne iletilir. Şikayetler, müşteri ile telefonla, yüz yüze, ya da yazılı olarak bağlantı içerisinde olan tüm personel tarafından alınabilir ve bu personeller bu talepleri Kalite Güvence Bölümüne iletmekten sorumludur.
- 3.5.1.2 Müşteri şikayetleri doğrudan Müşteri İlişkileri Bölümüne veya Kalite Güvence Bölümüne sözlü ya da yazılı biçimde gelebildiği gibi Şikayet Kayıt Formu numune kabul alanındaki şikayet kutusuna bırakılabilir veya internet sitesindeki Şikayet Kayıt Formu doldurularak da gelebilir.
- 3.5.1.3 Ekoteks, www.ekoteks.com web sitesinde “Kurumsal” bölümünde bulunan Şikayet Prosedürü alt başlığında Şikayet Prosedürümüz incelenebilir, “İletişim” bölümünde bulunan Şikayet Prosesi başlığından Şikayet Kayıt Formu doldurulabilir. Doldurulan bu formlar ile tarafımıza ulaşan şikayetleri Kalite Güvence Bölümü ve Müşteri ilişkileri ve Satış Müdürü görebilmektedir.
- 3.5.1.4 Yazılı veya sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir. Şikayet alındığında şikayet sahibine; Müşteri Temsilcisi, tarafından, iletilen şikayet konusunun ele alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair 24 saat içinde dönüş yapılır.
- 3.5.1.5 Şikayet alınması durumunda laboratuvar, bu şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikayeti ele alır.
- 3.5.1.6 Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir:
- Deney sonuçlarına yapılan şikayetler,
 - Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler,
 - Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair şikayetler,
 - Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan şikayetler,
 - Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler (personel eğitimi ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	11
		Revizyon Tarihi	16.03.2026
		Sayfa	2/5

kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli şikayetler laboratuvara ulaşabilir.

3.5.2 Şikayet Kaydı ve Prosedür

- 3.5.2.1 Şikayet ile Müşteri ilişkileri tarafından Kalite Raporu formu doldurulur ve Kalite Güvence Bölümüne iletilir.
- 3.5.2.2 Kalite Güvence Bölümü, alınan şikayetin Ekoteks Laboratuvarının test faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını inceler ve doğrular.
- 3.5.2.3 Kalite Rapor Formu şikayetin konu olduğu bölüme derhal iletilir.
- 3.5.2.4 Kalite Rapor formunda:
- Numara
 - Tarih
 - İlgili Bölüm
 - İlgili rapor numarası
 - Şikayetin içeriği
 - Şikayetin sebep analizi, kapsamı ve çözümü
 - Müşterinin bilgilendirilmesi
 - Öneminin değerlendirilmesi
 - Eğer düzeltici faaliyet gerekiyorsa bununla ilgili açıklama ve sonuç bölümleri
 - Kontrol
 - Gözden geçirme bölümleri bulunur.
- 3.5.2.5 İlgili Bölüm Sorumlusu Kalite Rapor Formunu alarak şikayet sürecinde yer almayan konuya hakim olan yetkilendirdiği personel ile birlikte şikayetin kaynağına neden olabilecek tüm potansiyel nedenleri analiz eder ve uygunsuzluk sebebinin temel kaynağını inceler, sebep analizi yapar ve alınacak faaliyeti belirler. Yapılacak faaliyet konusunda Kalite Güvence Bölümü ve Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdürü, Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdür Yardımcısı'na bilgi verir.
- 3.5.2.6 Müşteri şikayeti, Müşteri ilişkileri/Müşteri temsilcisi ile ilgili ise; şikayet konusu Müşteri ilişkileri ve Satış Müdürü tarafından takip edilir ve sebebi araştırılır.
- 3.5.2.7 Yapılacak faaliyetler kanıtları ile birlikte Kalite Rapor Formuna kaydedilir. Kalite Rapor formlarının ekinde ilgili raporlar, yazışmalar ve çalışmalar da bulunmalıdır. Şikayet dosyası düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmek gerektiğinde ilgili dokümanlara ulaşabilmeyi sağlamalıdır.
- 3.5.2.8 Eğer şikayet test faaliyetleri ile ilgili ve test tekrarı gerektiren bir durum ise; tekrar testlerinin yapılabilmesi için, "Test İstek Formu"nda da belirtildiği gibi numunenin geliş tarihinin 3 ayı geçmemiş olması gereklidir.
- 3.5.2.9 3 ayı geçmiş numuneler için müşteriye tekrar test yapılamayacağı bildirilir ve şikayetle ilgili test edilmiş numunesi (eğer mevcut ise) müşteriye gönderilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	11
		Revizyon Tarihi	16.03.2026
		Sayfa	3/5

- 3.5.2.10 Tekrar testi için numune yeni test sonuç formu ile laboratuvara iletilir.
- 3.5.2.11 Tekrar test çalışmaları, ilk testi yapan personelin haricinde testten yetkin farklı bir personel tarafından veya laboratuvar şefi kontrolünde gerçekleştirilir.
- 3.5.2.12 Tekrar test sonucunda önceki yapılmış teste göre bir değişiklik olmazsa müşteriye test tekrarında bir değişiklik olmadığı bildirilir.
- 3.5.2.13 Eğer test tekrarında farklı bir sonuç bulunursa LOM-12 "Test Raporlarının Hazırlanması" prosedürüne göre RE rapor yazılır.
- 3.5.2.14 Testte yapılan hatanın sebebinin araştırılması ya da bu hatanın tekrarlanmasını önlemek amacıyla Kalite Müdürü veya Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdürü, Analitik/Tekstil Laboratuvarı Müdür Yardımcısı tarafından "Düzeltilici Faaliyet" açılır.
- 3.5.2.15 Düzeltilici faaliyet açıldıktan sonra işlemler QSPM-6 "Düzeltilici Faaliyet" prosedürüne göre yürütülür.
- 3.5.2.16 Yasal süreçler söz konusu olmadığında ve test sürelerinin izin verdiği durumlarda şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler en geç 1 ay içinde tamamlanır ve müşteriye bilgi verilir.
- 3.5.2.17 Değerlendirme uzun sürecek ise, müşteriye ara bilgilendirmeler yapılır.
- 3.5.2.18 Müşteriye şikayet ile ilgili bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanıp, kontrol edilir.
- 3.5.2.19 Tamamlanan çalışmalar Kalite Güvence Müdürü tarafından kontrol edilir.
- 3.5.2.20 Şikayetin sonucu müşteriye yazılı olarak (e-posta ile) iletilir. Müşteri temsilcisinden kaynaklı bir şikayet olması durumunda şikayet sonucu müşteriye Müşteri İlişkileri ve Satış Müdürü tarafından bildirilir.
- 3.5.2.21 Laboratuvarlarda elde edilen sonuçlar gerek görüldüğü durumlarda, şikayetçi olan müşteri ile birlikte değerlendirilebilir. Müşterinin talebi doğrultusunda, müşteri şikayete konu numunesinin testinin yapılmasına tanıklık edebilir. Müşteri test/testleri gözlemlmeden önce, "Müşteri/ Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi" imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde testlere tanıklık etmesine izin verilmez. "Müşteri/ Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi" gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteri; laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin/izlenimlerin ve analizin gizliliğini, güvenliğini, çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Müşteri kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve gözlem sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır. Müşterilere ait bilgiler ve numuneler de gizli tutulur. Bu sebeple tüm Ekoteks personeli tarafından "Tarafsızlık Ve Gizlilik Bildirisi" imzalanmıştır.
- 3.5.2.22 Müşteri şikayetine dönülen sonuç neticesinde itiraz veya karşılıklı uzlaşma sağlanamıyor ve müşterinin bu durumu çözmek için tazminat ya da hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise Müşteri tarafından imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	11
		Revizyon Tarihi	16.03.2026
		Sayfa	4/5

olarak bilgilendirilir.

3.5.3 Şikayetlerin Periyodik Gözden Geçirilmesi

3.5.3.1 Müşteri şikayetleri aylık toplantılarda değerlendirilir.

3.5.3.2 Yıllık Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında da müşteri şikayetleri ve çözümleri ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

3.6 KAYITLAR

- 3.6.1 Gen.f087 Müşteri Şikayet Formu
- 3.6.2 Gen.f108 Kalite Raporu
- 3.6.3 Gen.f008 Test İstek Formu
- 3.6.4 Gen.f128 Müşteri/Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi
- 3.6.5 Gen.f281 Şikayet Kayıt Formu
- 3.6.6 Gen.f319-01 Tarafsızlık Ve Gizlilik Bildirisi

3.7 REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 3.7.1 LOM-12 Test Raporlarının Hazırlanması Prosedürü
- 3.7.2 QSPM-6 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	11
		Revizyon Tarihi	16.03.2026
		Sayfa	5/5