



MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

TS EN ISO/IEC 17025:2017

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Maddeler
01	06.11.2023	Madde 4.2 Şikayetin Alınması ve Doğrulanması



**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.020
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	07.07.2025
Revizyon No	02
Sayfa No	2/5

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür, Laboratuvarımızda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ait süreç için bir sistem oluşturmayı açıklamaktadır.

2.Sorumluluk

Kalite Yöneticisi Laboratuvara üçüncü taraflardan gelen kalibrasyon taleplerinin, tekliflerin ve/veya sözleşmelerin incelenmesi ve gözden geçirilmesini sağlamaktan, sözleşme şartlarının ilgili personele iletilmesinden sorumludur.

Laboratuvar Müdürü Gözden geçirme faaliyetlerine katılmaktan sorumludur.

3.Terimler ve Tarifler

KY: Kalite Yöneticisi

LM: Laboratuvar Müdürü

4. İŞLEM

4.1. Şikâyet Türleri

- Kalibrasyon sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler;
- Sertifikadaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Kalibrasyon ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikâyetleri laboratuvara ulaşabilir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM



MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Doküman No	PR.020
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	07.07.2025
Revizyon No	02
Sayfa No	3/5

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

4.2 Şikâyetin alınması ve doğrulanması

Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir durumdadır.

Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvarımız; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamaktadır, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenilmektedir. Laboratuvarımız şikâyetlerin ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Şikâyetlerin ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermektedir :

a) Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,

b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,

c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

Laboratuvarımız Şikâyet aldığı durumlarda, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

Mümkün olan her durumda, laboratuvarımız şikâyeti kabul ettiğini bildirmektedir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmaktadır, gözden geçirilerek ve onaylanmaktadır

Laboratuvarımız mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmaktadır

İtiraz ve şikâyetler Şikâyet ve Öneri Formu (FR.025) vasıtasıyla kalite yöneticisine iletilir. Sözlü veya şikâyet dilekçesi şeklinde gelen şikâyetler; şikâyetin ulaştığı personel tarafından kalite yöneticisine iletilir. Laboratuvar mümkün olan her durumda gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirmeye alır. Kalite yöneticisi şikâyetin doğrulamasını yaparak gerekirse şikâyete konu olan birimin sorumlusu ile şikâyet konusunu görüşür. Şikâyetle ilgili gerekli olan tüm bilgi ve belgeleri bir araya getirerek şikâyetin doğrulanmasını gerçekleştirir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM



**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.020
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	07.07.2025
Revizyon No	02
Sayfa No	4/5

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

4.3. Şikâyetin Değerlendirilmesi

Kalite yöneticisi şikâyetin doğrulamasını yaptıktan sonra şikâyeti değerlendirmeye alır. Şikâyet sahibi, kendisinden kaynaklı bir sebepten dolayı düzeltme isteyebilir (isim, adres, proje bilgisi vs). Bu tür durumlarda konu şikâyet olarak değerlendirilmeyip, değişiklik talebi olarak değerlendirilir ve Rapor düzenleme prosedürü' ne göre işlem yapılır. Laboratuvara gelen şikâyetler birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan Kalibrasyonun kalitesi de dahil Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili şikâyet ve itirazlar LM ve KY tarafından incelenir. Bu inceleme sırasında LM ve/veya KY tarafından şikâyete konu olan faaliyetle ilgili olan kişi/kişilerden bilgi alınır ve değerlendirme yapılır. Yapılan değerlendirme Şikâyet ve öneri değerlendirme formuna (FR.050) kaydedilir.

4.4 Şikâyetin sonuçlandırılması

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Değerlendirme süreci bilgisi ve değerlendirme sonucunda alınan karar LM ve/veya KY tarafından şikâyet sahibine yazılı (imzalı veya e-posta) olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede, şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için Uygunsuzlukların kontrolü Prosedürü 'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa KY gerekli işlemleri başlatır. Şikâyet, şikâyet sahibine sunulmuş Sertifika ile ilgili ise, söz konusu sertifika incelenir, raporlama hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski sertifika geri istenir ve Sertifika düzenleme prosedürü' ne (PR.008) göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak sunulur. Raporlama hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır: Şikâyet sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Rapor düzenleme prosedürü' ne göre revize rapor düzenlenir. Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü tarafa bilgi verilmez. Şikâyetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM



**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.020
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	07.07.2025
Revizyon No	02
Sayfa No	5/5

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

5. Referans, Doküman ve Kayıtlar

- 5.1.**Şikâyet ve öneri formu (FR.025)
- 5.2.**Şikâyet ve öneri değerlendirme formu (FR.050)
- 5.3.**Uyumsuzlukların kontrolü prosedürü (PR.008)
- 5.4.**Düzeltilici faaliyet formu (FR.032)

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM