

MEMNUNİYET, ÖNERİ ve ŞİKAYET DEĞERLENDİRİLMESİ

- 1- Müşteri, personel veya üçüncü taraflardan gelen tüm şikâyetler, uygunsuzluk bildirimleri, analiz tekrar talepleri ve öneriler; şirket web sitesi www.intertekturkey.com adresinde yer alan İletişim sekmesindeki, **KF-009 Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Formu**, telefon veya e-posta yoluyla **Şirket Kalite Müdürü, Laboratuvar Kalite Temsilcisi** veya **Laboratuvar Müdürüne** bildirilir.
- 2- Bir şikâyet ve uygunsuzluk alındıktan sonra bu şikâyetin, ilgili şikâyette belirtilen laboratuvarın faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı Şirket Kalite Müdürü tarafından ilgili Laboratuvar Kalite Temsilci ya da Laboratuvar Müdürüne bildirilerek teyit edilir.Mümkün olduğunca en kısa sürede, şikâyeti alan Şirket Kalite Müdürü, Labortuvar Kalite Temsilcisi ya da Laboratuvar Müdürü şikâyetin alındığını şikâyet sahibine bildirir.
- 3- Hizmet sunulan müşteri tarafından bir müşteri şikâyeti söz konusu olduğunda en geç 15 gün içerisinde, analiz tekrarı talepleri söz konusu olduğunda ise en kısa sürede, laboratuvar bu şikâyetten sorumlu ise Laboratuvar Müdürü ya da yardımcısı tarafından bu durum için **KF-009 Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Formu** açılır. Şikâyete konu, laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilir ve gerekli araştırmalar başlatılır.
- 4- Yapılan araştırma sonucu laboratuvar faaliyetleriyle ilgili bir uygunsuzluk meydana gelmemişse Laboratuvar Müdürü **KF-009 Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Formu**'na şikâyet ile ilgili gerekli bilgileri girer, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmediği notunu düşerek, formu kapatır.Yapılan çalışmalar ve sonuçlar hakkında yazılı olarak müşteriye bilgilendirir.
- 5- Müşteri, yapılan analiz tekrarı sonucunda itirazını sürdürürse, **Laboratuvar Müdürü** müşterinin numunesini aynı yöntemle analiz yapmaya yetkili, TÜRKAK akreditasyonuna sahip başka bir **ITS Caleb Brett / Deniz Survey A.Ş. Laboratuvarına** gönderir.Sonuçlar **KF-009 Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Formu**'na eklenir ve müşteri tekrar bilgilendirilir.
- 6- Araştırma sonucunda uygunsuzluk tespit edilirse, **LAB-KP-018 Uygun Olmayan İş Prosedürü** ve **LAB-KP-022 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** uygulanır.**KF-L-160 Risk Analizi ve Fırsat Değerlendirme Formu** üzerinde güncellenir.Şikâyet sahibi, ilerleme ve sonuçlar hakkında bilgilendirilir.
- 7- Müşteri, yapılan araştırmayı yetersiz bulursa, **Şirket Kalite Müdürü** veya **Laboratuvar Müdürü** tarafından şikâyetin değerlendirilmesi ve sonuçlarını içeren ayrıntılı bir rapor hazırlanarak müşteriye gönderilir. Raporun bir kopyası **Genel Müdüre** iletilir.
- 8- Bu prosedür kapsamında numunenin tekrar analizi işlemi söz konusu olduğunda şahit numunenin kullanılması için müşteri bilgilendirilir ve numunenin kullanılması konusunda yazılı talimat alındıktan sonra analiz işlemine başlanır.
- 9- Müşteri analiz tekrarı taleplerinin istatistiği, **LAB-IT-006 Laboratuvarda Kullanılan İstatistikî Tablolar İş Talimatına** uygun şekilde tutulur ve **Laboratuvar Müdürü** tarafından değerlendirilir.
- 10- Şikâyete konu olan sorun veya hata nedeniyle; diğer müşteriler için gerçekleştirilen deney çalışmalarında da hatalar meydana gelmişse, diğer müşteriler de bilgilendirilir.
- 11- Şikâyet ve uygunsuzluklarla ilgili sonuçlar; Şikâyete konu olmayan yetkili personel (Şirket Kalite Müdürü, Laboratuvar Kalite Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü) tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.
- 12- Şirket Kalite Müdürü, Labortuvar Kalite Temsilcisi ya da Laboratuvar Müdürü mümkün olduğunca şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair bildirimini e-posta ile yapar.

- 13- Tüm bu müşteri şikâyetleri, uygunsuzluk ve yetersizliklerin sebeplerinin araştırılması ve bu sorunların çözümüne ulaşılması sonucunda, şayet müşteri tarafından memnuniyetsizlik ve iş anlaşmasının iptali istemi söz konusu olduğunda, müşteri ile gerçekleştirilen çalışma sözleşmesinin gereklilikleri uyarınca **ITS Caleb Brett/ DS A.Ş General Conditions of Business** iş akdinde belirtilen maddeler geçerli olur.
- 14- Tüm taraflar, şikâyet, talep ve öneri süreçlerine www.intertekturkey.com adresinde yer alan İletişim sekmesindeki **Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Değerlendirilmesi** başlıklı PDF üzerinden erişebilir.
- 15- Tek personel çalışan laboratuvarlarda, şikâyet veya analiz tekrarı durumunda, **Şirket Kalite Müdürü** tarafından aynı metottan TÜRKAK akreditasyonuna sahip başka bir **ITS Caleb Brett / Deniz Survey A.Ş. Laboratuvar Müdürü** görevlendirilir. Bu kişi inceleme ve gerekli analizleri yapar. Sonuçlar **KF-009 Memnuniyet, Öneri ve Şikâyet Formu**'na işlenir ve **Şirket Kalite Müdürü** müşteriye bilgilendirir.
- 16- Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili çalışan **Şirket Kalite Müdürü** onayıyla madde 6'dan itibaren tanımlanan süreci uygular. Sonuçlar müşteriye ve şikâyete konu laboratuvara bildirilir, kayıtlar muhafaza edilir.