

ŞİKAYET PROSESİ

1. Adım

Şikâyet; Numune Kabul personeli tarafından alınarak **FR. 32 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formuna** kayıt edilir ve Şirket Müdürüne iletir. Ayrıca müşterilere, web sitemizden ilgili şikâyet formuna ulaşım doldurduktan sonra, laboratuvarımıza e-posta (targismuhendislik@gmail.com) veya posta yoluyla iletebilmeleri için imkân sağlanmıştır.

2. Adım

Müşterilerden gelen şikâyet eğer; Numune Kabul Sorumlusu ile ilgili ise Laboratuvar Sorumlusu konuyla ilgilenir ve Şirket Müdürü ile irtibata geçer. Numune Kabul Sorumlusu ile ilgili değil ise, Numune Kabul Sorumlusu şikâyetleri yazılı veya telefonla sözlü olarak alır ve gerekli kişilerle irtibata geçer. Müşterinin bilgilendirilmesi için **FR.84 TOPRAK ANALİZ TALEP ve KABUL FORMUN'** nda bu konu açıkça nasıl ve ne şekilde kimlere ulaşılacağı belirtilmiştir. *Şikâyetler direkt olarak şikâyet konusu olan kişiler tarafından değerlendirilmemektir.*

3. Adım

Şirket Müdürü şikâyeti inceler, şikâyetin kapsamına göre müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. *Şikâyetler şikâyet konusu olan kişiler tarafından değerlendirilmez.* Şikâyet konusu laboratuvardan kaynaklanıyor ise ilgili laboratuvar personeli bilgilendirilir.

4. Adım

Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler, tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları, çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **FR.32 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu'** na kayıt edilir. Şikâyet giderildikten sonra müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

5. Adım

Müşterinin deney sonuçlarına ilişkin şikâyette bulunduğu durumda, Şirket Müdürü tarafından yapılan bilgilendirme sonrasında, deney sonuçlarının doğruluğu hususunda müşterinin itirazının devam ettiği durumlarda, müşteri ile mutabık kalınan tarafsız akredite bir laboratuvara söz konusu deney yaptırılır. Sonuçların aynı çıkması durumunda müşteri bilgilendirilir, farklı çıkması durumunda ise müşteriye analiz ücreti iade edilir. Mevcut rapor müşteriden geri alınır

6. Adım

Şikâyetin en geç 5 iş günü içerisinde çözümlenmesi hedeflenmektedir. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilir.