İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ ve KAPSAM 2
2. SORUMLULUK 2
3. TANIM ve TARİFLER 2
4. UYGULAMA 3
4.1 Genel 3
4.2 Müşteri Hakları 3
4.3 Deney Talepleri 4
4.4 Deney Ücretleri 4
4.5 Talep, Teklif ve Sözleşmelerde Oluşan Değişiklik ve Sapmalar 4
4.6 Deney Taleplerinden Vazgeçilmesi 4
4.7 Deney Sonuçlarının Müşteriye İletilmesi 5
4.8 Deney Raporlarına İtiraz 5
4.9 Artan Deney Numunelerinin İadesi ve İmhası 5
4.10 Müşteri Anketleri 5
4.11 İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi 6
5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR 7
6. REVİZYON TARİHÇESİ 7

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu dokümanın AMACI; laboratuvar da **17025 KYS dahilinde verilen hizmetleriyle ilgili olarak** müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi, hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması için **17025 Madde 7.9'Şikâyetler'** dahilinde bir politika ve sistem oluşturmak üzere gerekli yol, yöntem ve sorumlukları tanımlamaktır.
Bu doküman, AMACA yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için yol, yöntem ve sorumlulukların tarif edilmesini kapsar.

2. SORUMLULUK

KY / Kalite Yöneticisi
Müşteri verilen hizmetin 17025 KYS şartlarına uygun olmasından, FS-7.9-01 Müşteri Anket Formunun hazırlanmasından değerlendirilmesinden ve sonuçlarını yönetimin gözden geçirme toplantısında sunumundan ve ilgili birimler arası koordinasyondan sorumludur.

LM / Laboratuvar Müdürü
Müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden Yapılacak deneylerin maddi ve teknik şartlarının belirlenerek, taleplerin kabul veya ret edilmesine karar vermekten, deney esnasında herhangi bir problem çıkması durumunda deneyin durdurulup, tekrar başlatılmasından nihai olarak verilen sonuç raporlarının kontrol edilerek onaylanmasından sorumludur.

DP / Deney Personeli
Müşterilerin almış oldukları hizmetin kalitesinden memnun olmalar için gerekli ortam ve kalite şartlarının sağlanmasından sorumludurlar.

3. TANIM ve TARİFLER

Şikâyet
Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (17025 Madde 3.2)

İtiraz
Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4)Müşteri açısından verilen hizmete yönelik yeniden değerlendirme talebidir.

Müşteri
Laboratuvarın faaliyet kapsamında yapmış olduğu hizmet ve deneylerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

İç Müşteri
Laboratuvar personeli olmayıp, laboratuvarın bağlı olduğu ana kuruluş bünyesinde çalışan ve deney talep eden, yapılan deneyler için herhangi bir ticari bedel ödemeyen kişi ve bölümler.

Ziyaretçi
Gezi, eğitim, personelle görüşme ve yapılan deneyleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı Laboratuvara bağlı herhangi bir birimi görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.

İlgililer
Verdikleri yetkiye dayanarak laboratuvarı denetleyen bulunan TÜRKAK veya diğer kuruluşlardır.

Müşteri memnuniyeti
Yerine getirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından (olumlu veya olumsuz) algılanma derecesi.
Not 1 - Müşteri şikâyetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak müşteri şikâyetlerinin olmaması, müşteri memnuniyetinin yüksek olduğu anlamının çıkarılmasını gerektirmez.
Not 2 - Müşteri şartları, müşteri ile anlaşmaya varılmış ve gerçekleştirilmiş olsa bile, bu durum yüksek müşteri memnuniyetinin sağlandığı anlamının çıkarılmasını gerektirmez.
Not 3 - Müşteri memnuniyeti hizmet kapsamındaki teknik, şartlar, kalite politikası ve 17025 KYS şartları ile sınırdır, Müşterinin "Her ne pahasına olursa olsun memnun olması" uygulanabilir olmayabilir

☞ Bakınız: PS-8.6 İyileştirme Prosedürü Madde 4.3

4. UYGULAMA

4.1 Genel

KYS, Laboratuvar tarafından müşterilere sunulan hizmeti, karşılıklı güven, iş birliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri üzerine tesis edilir.
Laboratuvarın müşteriye hizmet uygulaması, müşteri ile muhatap olan, verilen hizmetin herhangi bir kısmına veya tamamına dâhil olan her personelin sorumluluğu altındadır.
Ayrıca müşterilerin dilek ve şikâyetlerini elektronik ve yazılı ortamda iletebilmeleri için gerekli alt yapılar; anketler, formlar, şikâyet değerlendirme prosedürleri vb. dokümanlar hazırlanır
İstemeleri ya da gerekli görülmesi halinde, Müşteriye Hizmet Prosedürü dâhilindeki tüm bu bilgi ve belgeler teklif aşamasında FS-7.1-01_Talep, Teklif ve Sözleşme Formu ile müşterilere verilir.
17025/Akredite kapsamında verilen tüm hizmetler, "İç/dış müşteri" veya "ücretli/ücretsiz deney" ayrıt etmeksizin, aynı şartlarda (aynı sözleşmeler, doküman ve formlar kullanılarak) gerçekleştirilir.
Akredite olmayan kapsamda ve basitleştirilmiş formatta iç müşterilere yönelik hazırlanan kurum içi deneyler için iç müşterilere ait "FR-xxx" ile başlayan formlar kullanılır ve
bunlarla **oluşturulan kayıtlar (verilen hizmetlerin içeriği, ismi / konusu hariç) denetimlerde paylaşılmaz.**
Müşteriler isterse kendilerine verilmiş bu kayıtları istediği kişi veya kuruluşla paylaşır.

4.2 Müşteri Hakları

Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları Laboratuvar tarafından korunur.
Müşterilerin bu konudaki istekleri İstek- Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.
Bu konudaki müşteri istekleri EK1 İstek Şikâyet Akış Planı na göre KY tarafından değerlendirilir.
KY, LM ve personeli ile birlikte alınacak önlemleri ve yapılacak olan faaliyetleri belirler. Gerekirse DF Faaliyet Prosedürü yürürlüğe sokulur.
Müşterilerin bu isteklerinin karşılanabilmesi için ek maliyet gerekirse LM bu konuda müşteriyi bilgilendirir.
Müşterilerin kendilerine ait deneyleri izleme hakları sağlanmıştır.
Bunun için Laboratuvar Üst Yönetimine önceden haber vererek(deney talep formunda belirterek veya istek şikâyet formu doldurarak) talepte bulunabilirler ve kendilerine ait deneylerin yapılışını izleyebilirler.
Form, KY veya LM tarafından imzalanır.
Deneyin yapıldığı laboratuvarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliği için gerekli önlemler alınır.
Laboratuvar gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda teklif aşamasında FS-7.1-01_Talep, Teklif ve Sözleşme Formu ile haberdar edilir.
Olası bir durumda laboratuvar kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirilir.

Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır.

Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.
Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları ilgili Lab Müdürü veya LMnün görevlendirdiği teknik personel tarafından cevaplandırılır.

4.3 Deney Talepleri

Müşterilerin deney talepleri Talep, PS-7.1 Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürüne göre gerçekleştirilir.
Müşterilerden gelen her türlü deney talebi FS-7.1-01_Talep, Teklif ve Sözleşme Formu nda belirtilen koşullar çerçevesinde karşılanır.
Müşterilerin Güncel Deney Listesinde belirtilen metotlar dışında, geçerliliği laboratuvarımızca onaylanmamış farklı bir metotla talep ettikleri deney istekleri kabul edilmez.
Müşteri tarafından alınmış numunelerde, numunelerin kabulü öncesi örneğin deney şartlarına haiz olma koşullarının sağlanması müşteriye aittir.
Numunelerin kabulü, **Numune Yönetim Prosedürü**ne göre yapılır.
Müşteri talepleri, PS-7.1 Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürüne göre değerlendirilir, sonuçlandırılır ve sonuç müşteriye bildirilir.
Müşterilerle teknik konulardaki görüşmeler LM, KY veya herhangi ikisinden birinin onayı ile deneyleri yapan personel tarafından sağlanır.

4.4 Deney Ücretleri

Verilecek hizmetin maliyeti ve tahsil edilme şekli, PS-7.1 Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürüne uygun olarak LM tarafından teklif aşamasında-LS-7.1-01 Deney Fiyatları Listesinden yararlanılarak önceden yazılı olarak müşteriye iletilir. İç müşterilerden ücret alınmaz ancak, liste fiyatının 1/ 4 ü üzerinden adam saat maliyet ücretleri yıllık bilgi olarak yönetime sunulur.
Ödeme miktarı ve şeklinin ne olacağı yazılı olarak karşılıklı mutabık kalınması netleşmeden talep kabul edilmez.
Ücretlerin tahsil edilme ve faturalandırma işlemleri laboratuvardan bağımsız olarak çalışmakta olan “muhasebe ve Mali İşler” Bölümleri tarafından gerçekleştirilir.
Müşteri ile mutabakata varılan şekilde ödemenin gerçekleşip gerçekleşmediği hakkında muhasebe bölümünden LM tarafından teyit alınarak deneye başlanır ve/veya deney sonuçları müşteriye iletilir.

4.5 Talep, Teklif ve Sözleşmelerde Oluşan Değişiklik ve Sapmalar

Laboratuvarda yapılan deneylere ait bilgiler PS-7.1 Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürüne göre müşterilere sunulur.
Deneyin gerçekleştiği esnada laboratuvar koşullarından kaynaklanan herhangi bir gecikme /sapma olması durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.
Ortaya çıkan değişiklik ve sapmaların giderilmesi için gerekiyorsa Düzenleyici Faaliyet Yönetimi Prosedürü gereğince işlem yapılır.
Laboratuvar Yönetimi tarafından müşterilerin taleplerinin karşılanması sırasında herhangi bir olumsuzluk nedeniyle verilen hizmetin zamanında gerçekleştirilmesi sağlanamazsa müşteri bilgilendirilir. Müşterinin onayı ile hizmetin tamamlanması için ek süre alınır.

4.6 Deney Taleplerinden Vazgeçilmesi

Eğer deneyle ilgili prosedür uygulamaya alındığı sırada deneyin iptali ile ilgili olarak müşteriden bir talep gelirse, genel olarak deneyin hangi basamakta olduğu önem kazanır.
Sadece numune kabul ve hazırlama işlemleri yapılmışsa deney iptal edilir ve numunenin alımı ve hazırlanması ve diğer aşamalarında harcanan adam/saat ve maddi bedeller alındıktan sonra deney ücreti müşteriye iade edilir.
Eğer numune deneye alınmış ise ücret iade edilmez. Deney İşinin Gerçekleştirilmesi Prosedürüne göre işleme devam edilir.

Bütün bu aşamalar ayrıntılı olarak “teklif ve kabul” aşamalarında müşterilerle karşılıklı mutabık kalınarak belirlenir.

4.7 Deney Sonuçlarının Müşteriye İletilmesi

Müşterilerde gelen deney talepleri gerçekleştirildikten sonra, hazırlanan deney raporları Rapor Yönetim Prosedürüne göre müşterilere ulaştırılır.
Müşterinin talebi doğrultusunda deney raporu müşteriye; posta, telefon, faks veya elektronik posta ile bildirilir.
Elektronik posta ile bilgilendirmede sonuçlar ilgili müşterinin elektronik posta adresine, **“**bu mesaj bilgi içindir” ibaresi ile birlikte “okundu” onayı istenerek gönderilir. Daha sonra deney raporu elden veya posta ile müşteriye ulaştırılır.
Müşterilerin deney raporunda değişiklik veya ayrıntı istemesi durumunda Deney Raporlarının Yönetimi Prosedürü yürürlüğe sokulur ve gerekirse ISO 17025 standardının şartlarını sağlayacak şekilde değişiklikler yapılır.

4.8 Deney Raporlarına İtiraz

Deney Raporunun müşteriye iletilmesinden sonra on gün içerisinde müşterinin rapora itiraz etme hakkı vardır.
Şikâyetler Madde 4.12 İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi göre ele alınır ve giderilmesi için KY, LM ve DP tarafından tüm deney kayıtları baştan sona incelenir. Gerekirse deney tekrar yapılır.
Müşteri deney tekrarı için başka numune getirmek isterse bu yeni numune olarak kabul edilir ve müşteri bilgilendirilir. Bu durumda tüm faaliyetler yeni bir deney talebinin değerlendirilmesine göre yapılır.
Deneyin tekrar yapılmasına ilgili LM veya KY karar verir. Yapılan deney sonucunda hatanın Laboratuvardan kaynaklandığı anlaşılırsa, Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürü ve Rapor Yönetim Prosedürü yürürlüğe sokulur.
Müşteri yapılan ikinci deney sonucunda hazırlanan deney raporuna itiraz etmezse başka bir işlem yapılmaz.
Müşteri, yapılan ikinci deney sonucuna da itiraz ederse müşteri ile mutabakata varılarak akreditasyon belgesine sahip başka bir laboratuvarda deneyin tekrar yaptırılmasına karar verilir.

4.9 Artan Deney Numunelerinin İadesi ve İmhası

Deney yapıldıktan sonra artan numunelerin iadesi ve saklama süresi dolan numuneler için **PS-7.4 Numune Yönetim Prosedürü** uygulanır.
Numuneler geri isteniyorsa deney sonrası ölçüm sonuçlarıyla birlikte FS-7.4-02 Numune İade/Tasfiye Tutanağı na kaydedilerek müşteriye verilir.
1 ay içerisinde geri alınmayan numuneler PS-7.4 gereğince tasfiye edilir.

4.10 Müşteri Anketleri

KY, her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesinde olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgileri elde etmek için, Müşteri Anket Formunu tüm iletişim kanallarını kullanarak müşterilere ulaştırır.
Bu formların müşteriler tarafından doldurulması sağlanır veya varsa müşterilerden alınan sözlü bilgiler Lab personeli tarafından FS-7.9-02 Şikâyet Formu na kaydedilir.
Müşterilerden gelen her türlü talep istek şikâyet KY ve/veya LM tarafından değerlendirilir.

Müşteri şikâyeti olması halinde, ilgili şikâyet konusunda sorumluluğu olmayan bir personel tarafından değerlendirilmesi ve cevaplanması yapılır.
Değerlendirme sonuçları “Sonuç” /“Planlanan ve/veya Gerçekleşen Faaliyetler” varsa DF konusu bu form üzerine ve varsa DF formuna not edilir ve takibi yapılır.

Anketler de “(3) / Orta” ve altı verilen puanlar varsa şikayet olarak kabul edilip ele alınır

4 (İyi) olanlar da sürekli iyileştirme kapsamında mümkün ve uygulanabilir ise **5 (çok iyi) olması için** varsa iyileştirme planı ve/veya kalite hedefi olarak belirlenir veya diğer bölümlerdeki istek, öneri, görüş ve öneriler varsa; ilgili faaliyetten sorumlusu (LM ve/veya KY tarafından) bilgi verilir, verilen bilginin ne olduğu **anket formu üzerine ve/veya varsa ilgili DF formuna** not edilir.

Müşteri Anket Formu Değerlendirme sonuçları, KY tarafından girdi olarak YGG de sunulur.

Yönetim, müşterilerden gelen geri besleme bilgilerini iyileştirici faaliyetlerinin uygulanması için bir fırsat olarak kabul eder ve değerlendirerek gerekli faaliyetleri belirleyerek uygulanışını takip eder.

- ☞ Her "istek şikâyet" için DF veya diğer faaliyetlerin yapılması uygulanabilir olmayabilir

Bakınız: PS-8.6 İyileştirme Prosedürü Madde 4.3

4.11 İstek ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Laboratuvarın şikâyetlerin ele alınması sürecine ilişkin açıklamaları ile müşterinin şikâyet bildiriminde kullanacağı güncel dokümanlara herhangi bir ücret, üyelik veya parola şartı olmaksızın kolayca ulaşabilmesi sağlanır.

Bu amaçla PS-7.9 Şikâyetler Prosedürü ile FS-7.9-02 Müşteri İstek-Şikâyet-Öneri Formunun yürürlükteki onaylı revizyonları ENERGOIN TRAFO internet sitesinde yayımlanır. Dokümanlar okunabilir, indirilebilir ve yazdırılabilir formatta müşterilerin erişimine sunulur.

Dokümanlara internet sitesindeki "Şikâyet Talep Formu" sayfasından erişilir: https://www.energointrafo.com/tr/sikayet-talep-formu. Müşteri aynı sayfadaki elektronik formu kullanarak veya FS-7.9-02 formunu indirip doldurarak şikâyetini iletebilir.

Web sayfasında, şikâyetin alınması ve değerlendirilmesi süreci; şikâyetin kabul edilip edilmediğinin bildirilmesi, ilerleme ve sonuç bilgilerinin sunulması, gizlilik ve tarafsızlık esasları ile birlikte açıklanır. Şikâyet bildiriminde bulunmak, müşterinin laboratuvar hizmetlerinden yararlanmasını olumsuz etkilemez.

Kalite Yöneticisi; onaylanan yeni revizyonların web sitesinde yayımlanmasını sağlamak, yürürlükten kalkan nüshaların müşteri erişiminden kaldırılmasını koordine etmek ve yayımlanan dosya ile kontrollü dokümanın revizyon numarası/tarihini karşılaştırmakla sorumludur. Yeni veya revize doküman, yürürlük onayından sonra en geç beş iş günü içinde web sitesinde güncellenir.

Web sitesi bağlantıları ve yayımlanan dokümanların güncelliği her doküman revizyonundan sonra ve ayrıca üç ayda bir Kalite Yöneticisi tarafından kontrol edilir. Erişim hatası, yanlış revizyon veya okunamayan dosya tespit edilirse düzeltme için web sitesi sorumlusuna bildirim yapılır ve giderilinceye kadar takip edilir.

Yayımlama ve kontrol kayıtlarında en az doküman adı/kodu, revizyon numarası ve tarihi, web adresi, yükleme veya güncelleme tarihi, işlemi yapan kişi, kontrol tarihi, kontrol sonucu ve gerektiğinde ekran görüntüsü bulunur. Bu kayıtlar PS-8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İstek ve şikâyetler Sözel, e posta, telefon, müşteri anketleri vs. yollardan lab.a gelir.

Laboratuvar müşterilerden veya diğer kişi/kurumlardan gelen her türlü istek ve şikâyeti bir iyileştirme fırsatı olarak görerek bu prosedür ve EK1 Şikâyet Akış Planı na göre yollar izlenerek değerlendirir.

Müşteriden gelen her türlü yazılı sözlü istek, Dilek ve şikâyetler, Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet Formu ve/veya diğer her türlü yolla (e posta telefon vb) kayıt altına alınabilir.

Şikâyetin konusuna bağlı olarak LM ve/veya KY tarafından değerlendirilir, şikâyetin kabul durumunu şikâyetçiye bildirir ve ilerleme/sonuç raporunu sunar. Gerekli hallerde ilgili teknik personel ile görüşülerek DF başlatılır.

Şikâyet ile ilgilenen kişi şikâyet konusu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan (o faaliyetin asıl sorumlusu olmayan) personel olacak şekilde görevlendirilir.

DF konusu olan her şikâyet DF ve FS-8.7-02 Düzetici Faaliyet Takip Formu ile izlenir.

Eğer şikâyetin konusu deney sonuçlarının hatalı olmasında kaynaklanıyorsa; PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü uygulanır.

Şikâyet konusuyla ilgili olarak LM ve/veya KY tarafından müşteriye bilgi verilir.

- ☞ Her "istek şikayet" için DF veya diğer faaliyetlerin yapılması uygulanabilir olmayabilir

Bakınız: PS-8.6 İyileştirme Prosedürü Madde 4.3

Tüm müşteri istek ve şikâyetleri PS-8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne uygun olarak kaydedilir. Deney sürecindeki yazışmalar, istekler vb. kayıtlar ilgili deney, ham veri bilgilerinin olduğu dosya ile birlikte muhafaza edilir.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- PS-7.9 /EK-01_Şikâyet Akış Planı
- PS-7.1 Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü
- PS-8.7 Düzetici Faaliyetler Prosedürü
- PS-8.6 İyileştirme Prosedürü
- PS-7.4 Numune Yönetim Prosedürü
- PS-7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- FS-7.9-01 Müşteri Anket Formu
- *FS-7.9-02 Müşteri İstek-Şikâyet-Öneri Formu*
- FS-7.9-03 Şikâyet Takip Formu
- LS-5.3-01 Hizmet Kapsamı Listesi
- FS-7.1-01_Talep, Teklif ve Sözleşme Formu
- PS-8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- FS-8.7-02 Düzetici Faaliyet Takip Formu
- *https://www.energointrafo.com/tr/sikayet-talep-formu*

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Tarihi	Bölüm	Rev. Açıklaması
00	06.12.2023	Tümü	İlk yayım
01	*01.09.2026*	*4.11 ve 5*	*Prosedür ve şikâyet formunun web sitesinde yayımlanması ve kontrol şartları tanımlandı.*

ONAYSIZ BASKISI KONTROLSÜZ KOPYADIR