

Revizyon Revision	Açıklama Content	Tarih Date
00	İlk Yayın	15.04.2024
001	Madde 5 EN 17025:2017 ye uygun hale getirilmiştir.	23.10.2025
002	Madde 9 ekler ibaresi ilgili dokümanlar olarak değiştirildi.	26.11.2025
003	- Prosedürün Künyesi Prosedür künyesinde değişiklik yapılmış ve içeriğin kısa olması nedeniyle "İçindekiler" kısmı çıkarılmıştır. - Referanslar bölümünde güncelleme yapılmış; referans olarak yalnızca TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardı esas alınmıştır. - Madde 4 – Tanımlar Şikayet kavramının tanımlandırılması revize edilmiştir. Tanım, önceki genel ifadelerden arındırılarak daha net ve anlaşılır bir şekilde yeniden düzenlenmiştir. - Madde 5 – Prosedür Prosedürde yer alan unsurlar ve yöntemler maddeler halinde detaylandırılmıştır. Prosedürün alt kısmına yeni eklemeler yapılmıştır. Bu kapsamda Şikayet yolunun nasıl yapılacağıyla ilgili önceki genel ifadeler kaldırılarak prosedürün işleyişi ayrıntılı biçimde açıklanmıştır. - Madde 6 – Sorumluluklar Prosedür akışında yapılan değişikliklere paralel olarak görev dağılımı yeniden düzenlenmiştir. Sorumluluklar revize edilerek ilgili kişilerin görev tanımları netleştirilmiştir. - Madde 9 – İlgili Dokümanlar Atıf yapılan ilgili dokümanlarda revizyon yapılmıştır. Güncel dokümanlara uygun şekilde atıflar yeniden düzenlenmiştir. - Prosedürün ilgili alt maddelerinde (5.1, 5.2, 5.3 ve 5.4) yer alan tekrar eden ve içerik açısından kalabalık ifadeler gözden geçirilmiştir. Bu maddeler, anlam bütünlüğü korunarak sadeleştirilmiş ve gereksiz tekrarlar kaldırılmıştır. Yapılan düzenleme ile prosedürün daha anlaşılır, açık ve uygulanabilir bir yapıya kavuşması sağlanmıştır.	05.02.2026

**HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ****ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ**

	DİBOR LABORATUVARI	Doküman No	DB-PRO-LYS-010
		Yayın Tarihi	15.04.2024
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	05.02.2026
		Revizyon No	003
		Sayfa No	Sayfa 2/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, DİBOR LABORATUVARI 'nda gelen şikayetlerin veya önerilerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, DİBOR LABORATUVARI 'na müşteriden gelen tüm şikayetleri kapsar.

3. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9

4. TANIMLAR

Şikâyet:

Herhangi bir kişi yada kuruluşun faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirildiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

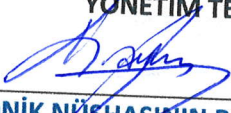
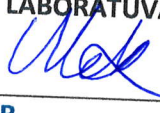
5. PROSEDÜR

Şikâyetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir.

- Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
- Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

Müşteri veya diğer ilgililerden gelen tüm şikâyetler ve öneriler, yazılı olarak DB-FRM-LYS-015 Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu ile yapabileceği gibi, sözlü, e-posta, dilekçe vb. yol ile de iletilir. Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Bu konudaki tüm faaliyetler bu prosedür ve DB-PRO-LYS-009 Müşteriye Hizmet Prosedürü, DB-PRO-LYS-011 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü ve DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü dikkate alınarak yürütülür.

Laboratuvarımız tarafından verilmekte olan hizmetler-ile ilgili yazılı veya sözlü olarak iletilen şikâyetler, hakkında şikâyeti alan personel tarafından Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü bilgilendirilir. Eğer daha önce şikâyet sahibi tarafından doldurulmamışsa Yönetim Temsilcisi ve/veya şikâyeti alan personel tarafından "DB-FRM-LYS-015 Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu" doldurulur. Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet numarası verilir, gelen yazılı bilgi varsa bu forma eklenir ve şikâyet konusu Laboratuvar Müdürüne iletilir. Laboratuvar Müdürü ve Yönetim Temsilcisi gelen talep, istek ve şikâyetlerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikâyet konusu olduğunu değerlendirip doğruladıktan sonra, Laboratuvar Müdürü

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ 
---	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	DİBOR LABORATUVARI	Doküman No	DB-PRO-LYS-010
		Yayın Tarihi	15.04.2024
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	05.02.2026
		Revizyon No	003
		Sayfa No	Sayfa 3/5

tarafından müşteri bilgilendirilir. DB-FRM-LYS-015 Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu' nun değerlendirme kısmı doldurulur.

Şikayetlerin yönetilmesinde izlenecek yol için DB-FRM-LYS-093 Şikayet Yönetimi Akış Şeması hazırlanmıştır. Form, DB-FRM-LYS-035 Deney Protokolü ekinde müşteriyle paylaşılır. Şikayetin konusuna bağlı olarak Laboratuvar Müdürü ve Yönetim Temsilcisi şikayeti inceler, şikayete konu olan konudan sorumlu personeli ve şikayeti alan personel ile görüşerek değerlendirme yaparak şikayetin nedenini araştırırlar. Şikayet konusuna bağlı olarak gerektiğinde Şirket Müdürüne bilgi verilir ve gerçekleştirilecek faaliyetle ilgili görüşü alınır.

Değerlendirmede;

- Şikayet mevcut sistemlerin işletilememesinden mi kaynaklanıyor?
- Yeni bir düzenlemeye ihtiyaç mı var?
- Deney/ölçümlerin tekrarlanması gerekli mi?
- Yeni rapor düzenlenmesi gerekli mi?" sorularının cevapları aranır.

Şikayet konusu ile ilgili personel belirlenir ve görevlendirilen personelin imzası alınır. Şikayetin çözülmesi aşamasında uygunsuzluk konusu tespit edilir ve düzeltici faaliyetin gerekli olup olmadığına karar verilir. Eğer Düzeltici Faaliyet gerekli ise Yönetim Temsilcisi tarafından DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak DB-FRM-LYS-051 Düzeltici Faaliyet Raporu düzenlenir ve numarası forma yazılır.

Son olarak yapılacak işlemler ve sonuçlandırma tarihi belirlenir. Yapılacak faaliyet belirlendikten sonra Laboratuvar müdürü tarafından faaliyete ilişkin olarak müşteri bilgilendirilir.

Şikayetle ilgili olarak Deney tekrarı yapılması gerektiğinde DB-PRO-LYS-009 Müşteriye Hizmet Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Deney Sorumlusu, Yönetim Temsilcisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Müdürüne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Yönetim Temsilcisi tarafından sisteme kaydedilir.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek DB-PRO-LYS-011 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü ve DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

Eğer konu bir şikayet ise ilgili faaliyete karar verilmesi, faaliyetin sonuçlarının gözden geçirilmesi ve onaylanması mümkün olduğunca şikayet faaliyeti içinde yer almayan personel tarafından da gerçekleştirilir. Şikayetin giderilmesine yönelik faaliyetin sonuçları şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personelden biri tarafından gözden geçirildikten sonra Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanır. Daha karmaşık şikayetlerin giderilmesi için düzenlenen faaliyetlerin belirlenmesi, gözden geçirilmesi işlemleri için dışarıdan uzmanlardan destek alınabilir. Faaliyetin tamamlanmasının ardından şikayet sahibi Laboratuvar

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ 
---	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	DİBOR LABORATUVARI	Doküman No	DB-PRO-LYS-010
		Yayın Tarihi	15.04.2024
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	05.02.2026
		Revizyon No	003
		Sayfa No	Sayfa 4/5

Müdürü bilgisi dahilinde ve onayıyla yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikayet giderilir.

Laboratuvar Müdürü şikayetlerle ilgili Düzeltici Faaliyet kapatılınca müşteriyi DB-FRM-LYS-015 Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu' nu kullanarak bilgilendirir.

Form Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetlerle ilgili kayıtlar dosyasında muhafaza edilir.

Dibor Laboratuvarı' na gelen şikayetlerin çözülmesinde gerekirse DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü açılarak şikayetin kök nedeninin DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir. Şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikayetin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Müşteri şikayetlerine ait tüm kayıtlar; DB-PRO-LYS-014 Kalite Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

Müşteri şikayetleri konusundaki kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve DB-PRO-LYS-016 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir. Sürekli iyileştirmeye açık alanların tespit edilebilmesi amacıyla özellikle benzer konularda tekrarlayan müşteri şikayet ve geri beslemeleri o yılın sonunda değerlendirilir ve yapılan analizler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına Yönetim Temsilcisi tarafından sunulur. Yönetim ile yapılan değerlendirme sonucuna bağlı olarak şikayetleri azaltmak için yapılacak çalışmaların kararı alınır. Bu kararlar toplantı tutanağına kayıt edilir.

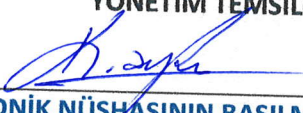
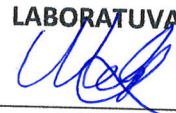
6. SORUMLULUKLAR

Şirket Müdürü

- Gerekli görüldüğünde şikayet hakkında bilgilendirilir. Yapılacak faaliyetle ilgili görüş bildirir.

Yönetim Temsilcisi

- Şikayete numara verir ve kayıt altına alır.
- Gelen yazılı bilgi varsa forma ekler.
- Şikayeti Laboratuvar Müdürüne iletir; şikayetlerin takibini yapar ve kayıtların dosyada saklanmasını sağlar.
- İtiraz durumunda alınan kararları sisteme kaydeder.
- Yıl sonunda müşteri şikayetlerini analiz eder, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına sunar.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ 
---	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	DİBOR LABORATUVARI	Doküman No	DB-PRO-LYS-010
		Yayın Tarihi	15.04.2024
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	05.02.2026
		Revizyon No	003
		Sayfa No	Sayfa 5/5

Laboratuvar Müdürü

- Şikayeti değerlendirir ve doğrular. Müşteriyi bilgilendirir.
- Şikayet konusunu ilgili personele yönlendirir.
- Çözüm için yapılacak faaliyetleri belirler ve sonuçlandırma tarihini tayin eder.
- Deney tekrarı gerekiyorsa süreci yönetir, müşteriyle toplantı yapar.
- Faaliyet sonuçlarını onaylar, şikayet kapatıldığında müşteriyi bilgilendirir.

Deney Sorumlusu

- Şikayet konusu ile ilgili teknik inceleme yapar.
- Deney tekrarı gerekiyorsa sürece katılır.

7. KAYITLAR

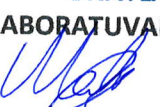
Bu prosedür kapsamında oluşturulan şikâyet kayıtları DB-FRM-LYS-015 Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu üzerinden tutulur ve DB-PRO-LYS-014 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü' ne uygun olarak muhafaza edilir.

8. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürü gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Gözden geçirme her yıl Aralık ayında yapılır.

9. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DB-FRM-LYS-015 Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu
- DB-PRO-LYS-009 Müşteriye Hizmet Prosedürü
- DB-PRO-LYS-011 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- DB-PRO-LYS-013 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- DB-FRM-LYS-093 Şikayeti Yönetimi Akış Şeması
- DB-FRM-LYS-035 Deney Protokolü
- DB-FRM-LYS-051-Düzeltici Faaliyet Raporu
- DB-PRO-LYS-014 Kalite Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DB-PRO-LYS-016 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ 
---	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.