

<b>BAYLAN</b>	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP.06
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	10./07.11.2023
		Sayfa No	1/4

### REVİZYON NO ve REVİZYON SEBEPLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
00.	----	Yeni yayım.
01.	26.11.2007	2.3.4. MADDELER EKLENDİ.
02.	21.08.2011	Müşteri Anketi sonuç değerlendirmesi detaylandırılmıştır.
03.	25.06.2014	Prosedür gözden geçirilerek standart ve uygulama ile örtüşecek şekilde detaylandırılmıştır.
04.	08.12.2014	“3. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR” bölümüne “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü, Önleyici Faaliyet Prosedürü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ifadeleri eklenmiş olup “4.SORUMLULUKLAR” bölümündeki sorumlular kısmı değiştirilmiş, “5.1.5 Şikâyetlerin İncelenmesi” bölümünde şikâyetlerin, Şikâyet Takip Listesi’ne kayıt şekli detaylandırılarak, şikâyetlere istinaden başlatılan düzeltici/önleyici faaliyetlerin etkinliğinin takibinin sağlanması için düzeltici/önleyici faaliyetlerin etkinlik sonuçlarının şikâyet sahibine geri bildirimde bulunduğu belirtilmiştir.
05.	15.02.2018	“Laboratuvar Müdürü” ifadesi “Laboratuvar Müdürü/Şefi(elektrik/su sayacı) olarak değiştirilmiştir.
06.	21.06.2019	Prosedür ısı sayaçlarını da kapsayacak şekilde güncellenmiştir.
07.	26.11.2020	Hazırlayan/onaylayan kısmı yerine sistem onayı getirilmiştir. Prosedürün uygulama kısmında düzenlemeler yapılmıştır.
08.	03.08.2022	Müşteriye dönüşün yapılıp yapılmadığının Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından LF.04.8.04 Şikâyet Takip Listesi üzerinden takip edileceği bilgisi eklenmiştir.
09.	18.04.2023	Genel Müdür, Laboratuvar Genel Müdürü olarak revize edilmiştir.
10.	07.11.2023	“Sözleşme yerine geçen LF.04.4.01 Deney Teklif Formu ve LF.02 Elektrik Sayacı Deney Teklif Formu’ndaki maddelerin uygulanmasından doğabilecek anlaşmazlıkların çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir” ifadesi eklenmiştir. Doküman kodu değiştirildi.

<b>BAYLAN</b>	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP.06
		Yayımlar Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	10./07.11.2023
		Sayfa No	2/4

### 1. AMAÇ:

Bu prosedür müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılarak etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesini sağlamaktır.

### 2. UYGULAMA ALANLARI / KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dahilinde deney hizmeti verilen müşterileri ilgili tarafları kapsar.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu talimatın yürütülmesinden Laboratuvar Genel Müdürü, Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) ve Kalite Birimi sorumludur. Laboratuvarımız çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Laboratuvar Kalite Yöneticisi' ne iletmekten sorumludur.

### 4. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR

- LF.04.08.01 Deney Laboratuvarı Müşteri Şikâyet Formu
- LF.04.11.01 Düzeltici Faaliyet İstek Formu
- LF.04.11.02 Düzeltici Faaliyet Takip Çizelgesi
- LF.04.8.04 Şikâyet Takip Listesi
- LP.04.11 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- LP.04.13 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- LF.161 Deney Teklif Formu (Su/Isı)
- LF.02 Elektrik Sayacı Deney Teklif Formu

### 5. UYGULAMA

- **BAYLAN** Laboratuvarı'nda yürütülen faaliyetler ile ilgili gelecek olan her türlü şikâyetin nasıl ele alınacağı ile ilgili olan bu prosedür ilgili tarafların erişimine açık olarak <http://www.baylanwatermeters.com> ve [www.baylanelektrik.com](http://www.baylanelektrik.com) adreslerinde yer almaktadır.
- **BAYLAN** Laboratuvarı'nda deney sonuçlarına ve verilen hizmete müşterilerden ve diğer ilgililerden gelebilecek şikâyetlerin yazılı olarak yapılması istenir. Müşteri şikâyetleri iletildiğinde Baylan Laboratuvarı şikâyetin giderilmesine yönelik her türlü kaynağı sağlar.
- Uygunsuzlukların tekrarlanmaması ve potansiyel hata oluşmasını önlemek için Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

#### 5.1 MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

##### 5.1.1 ŞİKÂyetİN KABULÜ

- **BAYLAN** Laboratuvar tarafından yürütülmekte olan deney faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet ve uyuşmazlıklar, telefon, faks, e-mail veya <http://www.baylanwatermeters.com/> ve [www.baylanelektrik.com](http://www.baylanelektrik.com) adreslerinde yer alan Deney Laboratuvarı Müşteri Şikâyet Formu gelebilir.
- **BAYLAN** Laboratuvarı'nda müşteriye kötü muamele, hatalı hizmet, istenilen sürede deneylerin tamamlanamaması, deney sonuçlarının hatalı yorumlanması, personel davranışı,

<b>BAYLAN</b>	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP.06
		Yayımlar Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	10./07.11.2023
		Sayfa No	3/4

deney raporlarının hatalı olması, standartlara uymayan uygulamalar gibi nedenlerden ötürü müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen tüm şikâyetler kayıt altına alınır.

- Şikâyetler sözlü ya da yazılı olarak gelir. Ancak sözlü olarak gelen şikâyetlerin de Müşteri Şikâyet Formu ile kayıt altına alınması sağlanır.
- Müşterilerden ve/veya ilgili taraflardan sözlü ya da yazılı olarak gelen tüm şikâyetler Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından, Deney Laboratuvarı Müşteri Şikâyet Formu ve Şikâyet Takip Listesi ile kayıt altına alınır. Şikâyet kayıt altına alındıktan sonra bir gün içerisinde şikâyet sahibine Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından başvurunun kayıt altına alındığı bilgisi verilir. Müşteriye dönüşün yapılıp yapılmadığının takibi Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından yapılır ve sonuçlar LF.04.8.04 Şikâyet Takip Listesi'ne işlenir.

### 5.1.2 KAYITLARIN İNCELENMESİ

- Şikâyet, Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından bir ön incelemeye tabi tutularak söz konusu şikâyetin sürdürülen laboratuvar faaliyetleri ile bağlantılı olup olmadığının doğrulaması yapılır. Eğer şikâyet konusu Baylan Laboratuvarı tarafından yürütülen faaliyetler ile bağlantılı ise; alınan şikâyet Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sınıfına göre Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) ve/veya Laboratuvar Genel Müdürü'ne iletilerek uygunsuzluğun giderilmesi ile ilgili gerekli çalışmaların başlatılması sağlanır. Alınan şikâyet yürütülen laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse, müşteri konu ile ilgili yazılı olarak bilgilendirilir ve şikâyet geçersiz kabul edilir.
- Laboratuvarda görev alan personel (yönetici personel de dahil) ile ilgili şikâyet alınması durumunda, şikâyete konu personel şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye bildirilmesi sürecinin tamamen dışında tutulur ve bu süreçteki görevler vekil personeller veya yetkili diğer personeller tarafından yürütülür.
- Eğer şikâyet/itiraza taraf olan personel Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi/Müdürü ise karar verme yetkisi Laboratuvar Genel Müdürü'ndedir. Şikâyet konusu hem teknik bir konu hem de Laboratuvar Şefi/Müdürü ile ilgili ise Su/Isı/ Elektrik Sayacı Laboratuvar mühendisi inceler ve Laboratuvar Genel Müdürünün onayına sunar. nihai karar verme yetkisi Laboratuvar Genel Müdüründedir.
- Şikâyeti alan Laboratuvar Kalite Yöneticisi, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından, geçerli kılınmasından ve doğrulanmasından sorumludur.
- Tespit edilen hata veya uygunsuzluk konusu ile ilgili olarak derhal Laboratuvar Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) ve/veya Laboratuvar Genel Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Başlatılan düzeltici faaliyetin büyüklüğü uygunsuzluk/potansiyel uygunsuzluk konusunun büyüklüğüne eşdeğer olmalıdır. Alınan şikâyet ile ilgili başlatılacak olan aksiyon/aksiyonlar "Şikâyet/İtiraz Takip Listesi"ne kayıt edilir.
- Alınan şikâyet ile ilgili başlatılacak olan aksiyon/aksiyonlar "Şikâyet Takip Listesi"ne kayıt edilir.
- Şikâyet kayıt altına alındıktan sonra en geç iki gün içerisinde şikâyet sahibine Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından başvurunun kayıt altına alındığının bilgisi verilir. Şikâyet konusunun sonlandırılmasına kadar geçen süre içerisinde ilgili taraflar yapılan çalışmalar ve sonuçları hakkında bilgilendirilir. Müşteri ile yapılan görüşmelerin sonuçları Deney

<b>BAYLAN</b>	<b>ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP.06
		Yayım Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	10./07.11.2023
		Sayfa No	4/4

Laboratuvarı Müşteri Şikâyet Formunda “Müşteri ile Yapılan Görüşmelerin Sonuçları/Tarih” kısmında belirtilir.

- Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almamış kişi(ler) tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Şikâyet sonucuna ilişkin olarak şikâyet edene bir hafta içerisinde resmi olarak geri bildirimde bulunulur. Müşteriye dönüşün yapılıp yapılmadığının takibi Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından yapılır ve sonuçlar LF.04.8.04 Şikâyet Takip Listesi’ne işlenir.
- Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliği 2 ay sonra kontrol edilir. Düzeltici faaliyetin sonucu etkin ise müşteriye yazılı olarak geri bildirimde bulunulur. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetin sonucu etkin değil ise söz konusu düzeltici faaliyet “olumsuz” olarak kapatılarak aynı konuya istinaden yeni bir düzeltici faaliyet başlatılır.
- Müşterilerden gelen şikâyet 6 ayda bir istatistiksel olarak analizi yapılarak değerlendirilir ve Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) tarafından Laboratuvar Genel Müdürü’ne raporlanır. Şikâyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ana gündem maddelerinden biridir.
- **BAYLAN** Laboratuvarı, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Yapılan tüm faaliyetler Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ ne göre kayıt altına alınmaktadır.

Sözleşme yerine geçen LF.04.4.01 Deney Teklif Formu ve LF.02 Elektrik Sayacı Deney Teklif Formu’ndaki maddelerin uygulanmasından doğabilecek anlaşmazlıkların çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.