

	KAYA ZEMİN MÜHENDİSLİK VE TİCARET LTD.ŞTİ.			
	Doküman No PL.06	İlk Yayın Tarihi 06.07.2023	Revizyon Tarih/No -/00	Sayfa No 1 / 1
Şikayet Değerlendirmelerine Ait İş Akış Planı				



Şikayetler laboratuvarımıza **FR.010 Müşteri Şikayet/İtiraz Formu** aracılığıyla gelir. **FR.010 Müşteri Şikayet/İtiraz Formu** web sitemizde bulunmakla birlikte ilgili form müşterinin talebi doğrultusunda posta/e-posta aracılığıyla da gönderilebilir. Doldurulan formun firma kaşesi basılıp, firma yetkilisi tarafından imzalandıktan sonra laboratuvara kargo veya e-posta olarak gönderilmesi istenir. Ayrıca **FR.009 Müşteri Anket Formu** ile tarafımıza iletilen anketler de müşteri şikayeti olarak değerlendirilebilir. FR.009 Müşteri Anket Formu'nda çok kötü (1) ve kötü (2) olarak işaretlenen konu başlıkları için müşteri ile iletişime geçilir. Müşterinin **FR.010 Müşteri Şikayet/İtiraz Formu** ile şikayetlerini bildirmesi istenir.



Alınan şikayet yasal zorunluluk sebebiyle gerçekleşen faaliyetlerden kaynaklanıyorsa, müşteri konu hakkında bilgilendirilir. Deney sonuçlarının değerlendirilmesi ile ilgili şikayetlerde Denetçi Mühendis/Laboratuvar Müdürü görevlendirilir. Kalite Yönetimi ile ilgili şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Birim yöneticileri şikayetleri toplayıp değerlendikten sonra şirket müdürünün konu hakkında bilgilendirir.



Alınan şikayetin birim yöneticisi ve şirket müdürü tarafından değerlendirilmesinden sonra müşteri ile iletişime geçilerek detaylı bilgi alınır. **PR.09 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır. Eğer sebep laboratuvardan kaynaklanmıyorsa müşteri bilgilendirilir. Şikayet sonucu müşteriye resmi yazı ile bildirilir.