



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 1 / 7

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İşılama ve Kalibrasyon Laboratuvarı faaliyetleri, kalibrasyon sonuçları, hizmet süreçleri, sertifikalar ve yönetim sistemi uygulamaları ile ilgili olarak müşterilerden, resmî kurumlardan, akreditasyon kuruluşundan veya diğer ilgili taraflardan gelen şikâyet, öneri ve itirazların alınması, geçerli kılınması, tarafsız şekilde değerlendirilmesi, sonuçlandırılması, kayıt altına alınması ve gerektiğinde düzeltici faaliyet veya iyileştirme süreçlerinin başlatılması için uygulanacak yöntemi tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İşılama ve Kalibrasyon Laboratuvarı faaliyetleri, kalibrasyon sonuçları, hizmet süreçleri, sertifikalar ve ilgili yönetim sistemi uygulamaları hakkında müşterilerden, resmî kurumlardan, akreditasyon kuruluşundan veya diğer ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların alınması, geçerli kılınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması, kayıt altına alınması ve başvuru sahibinin bilgilendirilmesi süreçlerini kapsar. Öneriler ve müşteri geri bildirimleri ise iyileştirme girdisi olarak bu prosedür kapsamında kayıt altına alınır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından; şikâyet, öneri veya itirazı alan tüm personel, Kalite Sistem Yöneticisi, Laboratuvar Sorumlusu, Laboratuvar Şube Müdürü ve gerekli durumlarda LST.002 Personel Yetki Vekâlet Listesi'nde tanımlanan tarafsız vekil/personel sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

4.1. Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun İşılama ve Kalibrasyon Laboratuvarı'nın faaliyetleri ve sonuçlarıyla ilgili olarak Laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

4.2. Öneri: Müşteri veya ilgili taraflarca laboratuvar faaliyetlerinin, hizmet süreçlerinin veya yönetim sistemi uygulamalarının iyileştirilmesine yönelik bildirilen, doğrudan memnuniyetsizlik veya kararın yeniden değerlendirilmesi talebi niteliği taşımayan geri bildirimdir.

4.3. İtiraz: Kalibrasyon ögesini sağlayanın İşılama ve Kalibrasyon Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar, bu prosedürde tanımlanan kayıt, tarafsız değerlendirme, takip ve sonuçlandırma esaslarına göre şikâyetlerle aynı yönetim sistemi yapısı içinde ele alınır; ancak kalibrasyon sonucu, sertifika içeriği veya laboratuvar kararıyla ilgili yeniden değerlendirme talebi olarak ayrıca sınıflandırılır.

4.4. KSY: Kalite Sistem Yöneticisi

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 2 / 7

5. UYGULAMA

5.1. Genel

- 5.1.1.** Bir şikâyet, öneri veya itirazın alınması üzerine İşİnlama ve Kalibrasyon Laboratuvarı, başvurunun laboratuvar faaliyetleri, kalibrasyon sonuçları, hizmet süreçleri veya yönetim sistemi uygulamaları ile ilgili olup olmadığını değerlendirir. Başvurunun laboratuvar sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olduğu doğrulanırsa, bu prosedür kapsamında işleme alınır. İlgili olmadığı değerlendirilen başvurularda, başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bilgi verilir.
- 5.1.2.** İşİnlama ve Kalibrasyon Laboratuvarı, alınan her başvuruyu niteliğine göre şikâyet, öneri veya itiraz olarak sınıflandırır. Şikâyet ve itirazların geçerli kılınması için gerekli verileri toplar. Şikâyetin geçerli kılınması süreci; ilgili süreçlerin gözden geçirilmesini kapsar. Gerektiğinde ilgili personel ile teknik mülakat yapılır. Toplanan tüm bulgular ışığında şikâyetin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı teknik olarak doğrulanır ve bu süreç FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formunda detaylandırılarak kayıt altına alınır. Şikâyet süreci iki temel kayıt üzerinden yönetilir: FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formu, her bir başvurunun teknik detaylarını, validasyon bulgularını ve çözüm kararlarını içeren müstakil bir kayıt dosyasıdır. FRM.791 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Takip Formu ise tüm başvuruların sisteme girişinden itibaren güncel durumunu izlemek için kullanılan merkezi bir çizelgedir.
- 5.1.3.** Mümkün olan her durumda, İşİnlama ve Kalibrasyon Laboratuvarı şikâyet veya itirazın alındığını başvuru sahibine bildirir; sürecin ilerleme durumu ve sonucu hakkında da bilgi sağlar.
- 5.1.4.** Şikâyetçiye/itiraz edene bildirilecek sonuçlar, şikâyete/itiraza konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Sürecin tekilleşmesini önlemek ve tarafsız bir değerlendirme mekanizması kurmak amacıyla hazırlama, gözden geçirme ve onay işlemleri farklı personel tarafından gerçekleştirilir. Bu kapsamda;
- **Hazırlama:** Şikâyete konu faaliyette yer almayan ilgili bölüm sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu (LS),
 - **Gözden Geçirme:** Kalite Sistem Yöneticisi (KSY),
 - **Onay:** Laboratuvar Şube Müdürü (ŞM) tarafından yürütülür.
- 5.1.5.** Şikâyet veya itiraza konu olan laboratuvar faaliyetinde doğrudan yer almış personel, söz konusu şikâyetin hiçbir değerlendirme aşamasında görev alamaz. Eğer bu unvanlardan birinin şikâyete konu olan işte payı varsa veya tarafsızlığı risk altındaysa; ilgili görev LST.002 Yetki ve Vekâlet Listesi'nde tanımlanan tarafsız bir vekil veya üst yönetim tarafından atanan bağımsız bir personel tarafından üstlenilir. Bu sayede kararların tarafsızlığı, doğrulanabilirliği ve bağımsızlığı güvence altına alınır.

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 3 / 7

5.1.6. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve onaylanmasında görev alan personelin, başvurunun konusuna uygun teknik/yönetimsel yetkinliğe sahip olması gerekir. Bu yetkinlik; görev tanımları, eğitim kayıtları, personel yeterlilik kayıtları ve gerekli hallerde LST.002 Personel Yetki Vekâlet Listesi ile desteklenir. Yetkinliği tanımlanmamış personel, şikâyet veya itirazlara ilişkin nihai değerlendirme ve onay sürecinde görevlendirilemez.

5.2. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

5.2.1. Müşteri ile iletişim, kalibrasyon sertifikalarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti Laboratuvara iletilirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KSY'ye yönlendirilir. KSY, başvuru sahibinin FRM.790 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Formunu doldurmasını sağlar. Başvurunun sözlü, telefon veya e-posta yoluyla alınması halinde, başvuru bilgileri KSY tarafından FRM.790'a kaydedilir.

5.3. Kalibrasyon Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

5.3.1. KSY, FRM.790'da açılan her bir başvuruyu eş zamanlı olarak FRM.791 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Takip Formuna kaydeder. Bu aşamadan sonra şikâyetin statü değişiklikleri (açık, incelemede, sonuçlandı vb.) FRM.791 üzerinden güncel olarak takip edilir.

5.3.2. KSY, Laboratuvar Sorumlusu ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, Başvurunun laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, şikâyetlerle ilgili her durum FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formu ile kayıt altına alınır.

5.3.3. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda PRS.7.10 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır. Şikâyet, öneri ve itirazların ele alınması sırasında gerçekleştirilen tüm faaliyetler (işin durdurulması, kalibrasyonun tekrarı veya raporların geri çekilmesi gibi), PRS.8.5 Risk Analizi ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürüne uygun olarak belirlenen risk seviyelerine dayandırılır.

5.3.4. Değerlendirme sonucunda, kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

5.3.5. Kalibrasyon tekrarı yapılması gerektiğinde PRS.7.1 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Sorumlusu (İhtiyaç duyulması halinde KSY ile) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Kalibrasyonda uygulanacak standart, kalibrasyon metodu ve kalibrasyonlarda kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse kalibrasyon farklı bir kalibrasyon personeli tarafından yapılır.

5.3.6. Müşterinin/ilgili tarafın, kalibrasyon personeli ile yaptığı kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 4 / 7

anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formu'na KSY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda (Tercihen akredite) kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Tekrar kalibrasyon veya dış laboratuvar değerlendirmesine ilişkin ücretlendirme ve sorumluluklar, müşteri/ilgili taraf ile yapılan sözleşme, teklif veya yazılı mutabakat hükümlerine göre belirlenir.

5.3.7. Yapılan tekrar kalibrasyonlarda sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı kalibrasyonun uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek PRS.7.10 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve PRS.7.7 Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

5.3.8. Laboratuvar, şikâyetleri ele alma sürecinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Nihai değerlendirme sonucu, gerekli teknik inceleme ve faaliyetlerin tamamlanmasını takiben mümkün olan en kısa sürede ve normal şartlarda en geç 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir. Sürecin 15 iş günü içinde tamamlanamaması halinde, gecikme gerekçesi ve güncel durum başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

5.4. Bakanlık, Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikâyetler

5.4.1. Bu şekilde gelen şikâyetler KSY ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından ele alınır.

5.4.2. KSY tarafından FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formu ile işlem başlatılır. Bu süreçte, prosedürün 5.1.3 maddesinde tanımlanan tarafsızlık ve bağımsızlık kriterleri esas alınır; şikâyete konu olan faaliyette görev almamış yetkin personel veya vekil tarafından değerlendirme yapılarak süreç sonuçlandırılır.

5.4.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

5.5. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

5.5.1. Işınlama ve Kalibrasyon Laboratuvarına gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse FRM.870 Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin PRS.8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-posta) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KSY tarafından yapılır.

5.5.2. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KSY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve PRS.8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

5.5.3. Şikâyetlere ait tüm kayıtlar PRS.8.4 Elektronik Ortamda ve Yazılı Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre KSY tarafından saklanır.

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 5 / 7

5.6. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

5.6.1. Şikâyetlerin ele alınması süreci, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet/itiraz sürecini de içeren bu prosedür www.aytan.net adresinde yayınlanmaktadır.

5.6.2. Şikâyetlerin ele alınması süreci Şekil 1'deki akış şemasına göre yürütülür. KSY, her bir şikâyet dosyası (FRM.792) kapatıldığında, nihai kararı ve bildirim tarihini FRM.791 formuna işleyerek kaydı kapatır. FRM.791'de toplanan bu veriler, şikâyet/itiraz geri bildirim süresinin normal şartlarda en geç 15 iş günü içinde tamamlanıp tamamlanmadığını kontrol etmek ve PRS.8.9 uyarınca yönetimin gözden geçirmesi toplantılarına sunulmak üzere istatistiksel analiz oluşturmak için kullanılır.

5.7. İtiraz ve Önerilerin Değerlendirilmesi

5.7.1. Kalibrasyon sonucu, sertifika içeriği, uygunluk değerlendirmesi, ölçüm belirsizliği, kullanılan metot veya laboratuvar tarafından verilen herhangi bir teknik kararın yeniden değerlendirilmesi talep edilirse, başvuru itiraz olarak sınıflandırılır. Kalibrasyon tekrarının gerekip gerekmediği, yapılan ön değerlendirme sonucunda belirlenir.

5.7.2. İtiraz edilen kalibrasyon işlemi, daha önce kalibrasyonu yapan personelden farklı bir personele yönlendirilir. Sonuçlar karşılaştırılır. Eğer farklı bir sonuç alındı ise, bir diğer kalibrasyon personeli daha ölçüm yapar ve KSY ve Laboratuvar Sorumlusu sonuçları değerlendirerek, mevcut kalibrasyon sertifikasının değişip değişmeyeceğine karar verir.

5.7.3. FRM.790 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Formu ile alınan öneriler, FRM.791 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Takip Formunun öneriler bölümüne kaydedilerek değerlendirilir.

5.7.4. FRM.791 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Takip Formunda numaralandırılırken, Şikâyetler (Ş), Öneriler (Ö), itirazlar (İ) harfi ile başlayarak numaralandırılır.

5.8. Müşteri Memnuniyeti

5.8.1. Müşteri memnuniyeti anketleri en az yılda bir kez FRM.793 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi kullanılarak uygulanır. Anket sonuçları Kalite Sistem Yöneticisi tarafından analiz edilir ve iyileştirme girdisi olarak PRS.8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi kapsamında değerlendirilir. Şikâyet niteliği taşıyan geri bildirimler bu prosedüre göre ayrıca işleme alınır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRS.04 Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlık Prosedürü
- PRS.6.2 Laboratuvar Personeli Yönetimi Prosedürü
- PRS.7.1 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- PRS.7.7 Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü
- PRS.7.10 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞINLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 6 / 7

- PRS.8.4 Elektronik Ortamda ve Yazılı Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PRS.8.5 Risk Analizi ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü
- PRS.8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PRS.8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- LST.002 Personel Yetki Vekalet Listesi
- TS EN ISO/IEC 17025- Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)
- TS EN ISO/IEC 17025- Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 8.6)
-

7. KAYITLAR

- FRM.790 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Formu
- FRM.791 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Takip Formu
- FRM.792 Şikâyet, Öneri ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuç Formu
- FRM.793 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi
- FRM.870 Düzeltici Faaliyet Formu

8. REVİZYON TABLOSU

REVİZYON KAYIT TABLOSU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revize Edilen Madde	Revizyon Konusu

Hazırlayan İsim/İmza	Onaylayan İsim/İmza
Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN



İŞİNLAMA VE KALİBRASYON LABORATUVARI ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

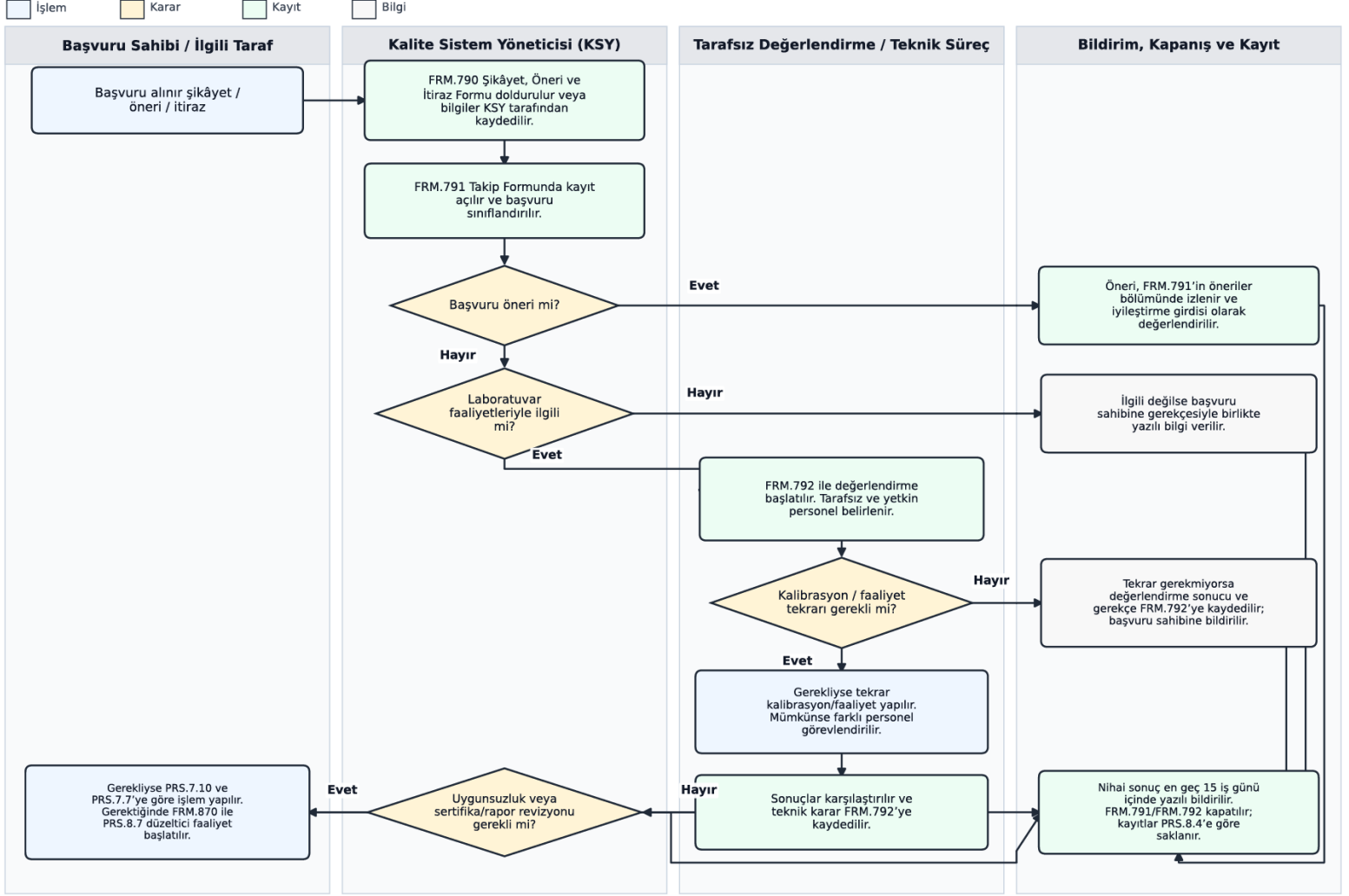
Kod No: PRS.7.9

Yayın Tarihi: 01.09.2025

Rev. No: 00 /Tarihi: --/--

Sayfa: 7 / 7

Şekil 1: Şikâyet, Öneri ve İtiraz Süreci Akış Şeması



Not: Bu akış şeması PRS.7.9 kapsamındaki kayıt, tarafsız değerlendirme, bildirim ve kayıt saklama adımlarını özetler.

Hazırlayan İsim/İmza Kalite Sistem Yöneticisi Berk DÜZEN	Onaylayan İsim/İmza Laboratuvar Şube Müdürü Özgür AYTAN
---	--