



ETİK ÇEVRE VE İŞ HİJYENİ LABORATUVARI

ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P-İD-04
Sayfa	1/3
Yayın Tarihi	01.03.2016
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	02.11.2018

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. REFERANSLAR

Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü
Toplantı Tutanağı
Şikâyet ve İtiraz Formu
Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna, iş hijyeni laboratuvarına ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: İdari konular için Genel Müdür ve Kalite Müdürü, Ölçüm Birimi ile ilgili konularda Kalite Müdürü ve Laboratuvar Müdürü, Periyodik Muayene ile ilgili konularda Kalite Müdürü ve İlgili Bölüm Müdüründen oluşan 2 kişilik bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL

Bu prosedür kapsamında şikâyet ve itirazların alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Müdürü, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyet ve itiraz kurulu sorumludur.

6. PROSEDÜR

Etik Çevre ve İş Hijyeni Laboratuvarı, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı müşteri ya da ilgili tarafların erişime Web sayfasında sunmaktadır.