 <p><b>asat</b> ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</p>	<p>T.C. <b>ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ</b> <b>SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ</b> Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı</p>	<b>DOKÜMAN NO:</b>	<b>AS.PR.47.05</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>19.07.2010</b>
		<b>REVİZYON NO:</b>	<b>10</b>
		<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>25.10.2019</b>
	<b>ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		<b>SAYFA NO:</b>

REVİZYONLAR				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
5.1.Temel Esaslar	3	31.05.2011	01	Temel esaslar maddesinde revize yapılmıştır.
Ana Başlık	1	07.02.2012	02	Organizasyon Değişikliği
3. Dokümanlar 5.1 Temel esaslar,5.2 Abone ve Müşteri şikayetleri alınması ve kaydedilmesi	3	12.10.2012	03	3. Dokümanlar 5.1 Temel esaslar,5.2 Abone ve Müşteri şikayetleri alınması ve kaydedilmesi maddelerinde revize yapılmıştır.
5.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması	3-4	27.11.2014	04	5.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması ve Anketlerin Değerlendirilmesine ait bilgiler güncellenmiştir.
3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması	4	05.01.2015	05	Anketlerin değerlendirilmesine ait bilgiler güncellenmiştir
Üst başlıkta ve içerikte güncelleme	2-3	04.02.2015	06	Şube müdürlüğünün ismindeki değişiklik
1.Amaç ve Kapsam	2	07.09.2015	07	Amaç ve kapsam bölümünde cümle düzenlemesi yapılmıştır.
Üst bilgi Doküman No	1-4	07.09.2015	07	Gizli tasnife geçilmesinden dolayı doküman numaralandırma sistemi değişikliğe uğramıştır.
Alt bilgide değişiklik	1-4	07.09.2015	07	Kontrol Eden ibaresi eklenmiştir.
5.Uygulama ve açıklamalar	2	07.09.2015	07	Müşteri tanımlamalarına ait açıklamalar kaldırılmıştır.
5.2 Abone ve Müşteri Şikayetlerinin alınması ve kaydedilmesi.	2	07.09.2015	07	Abone ifadesi kaldırılmış ve Müşteri Şikayet formu tanımlanmıştır.
Revizyonlar	1	07.02.2017	08	Revizyon tarih ve rev.numaraları düzeltilmiştir.
3.Dokümanlar,5.1. Temel Esaslar	2	07.02.2017	08	Form numaraları düzeltilmiştir.
5.1. Temel esaslar	2	08.10.2018	09	TS EN ISO 17025 revizyonu
5.2. Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Kaydedilmesi	2-3	25.10.2019	10	Prosedürün müşteri tarafından erişimi ile ilgili internet sitemizde yayımlanacağı tanımlanmıştır.

**Bu dokümanın kağıda alınan çıktısı "KONTROLSÜZ KOPYA'dır.**

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü

 ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	AS.PR.47.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	10
		REVİZYON TARİHİ:	25.10.2019
ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		SAYFA NO:	2/ 4

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

ASAT Genel Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı'nın TS EN ISO IEC/17025 standardı doğrultusunda verdiği analiz hizmetleri ve bu hizmete ait kalite sistemi olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

## 2.SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Tüm Laboratuvar Personeli
- Laboratuvar Sorumlusu
- Şube Müdürü

## 3.DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AS.PR.47.06)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (AS.PR.47.04-FR01)
- Müşteri Şikayet Formu (AS.PR.47.05-FR02)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (AS.PR.47.09)

## 4.AŞAMALAR

- Temel Esaslar
- Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Kaydedilmesi
- Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması

## 5.UYGULAMA VE AÇIKLAMALAR

Su Kalite Kontrol Laboratuvarına gelen müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesinde şikayet konusunun Su Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği hizmete esas olması önemlidir.

### 5.1.Temel Esaslar

**Şikayet:** ASAT Genel Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı'nın laboratuvar faaliyeti hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.


Su Kalite Kontrol Laboratuvarı tarafından hizmet verilen müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesi Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (AS.PR.47.04-FR01) ile yapılmaktadır.

### 5.2. Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Kaydedilmesi

ASAT Su Kalite Kontrol Laboratuvarı tarafından müşteriye verilen her türlü analiz hizmeti sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler müşteri şikayeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı, sözlü, internet

**Bu dokümanın kağıda alınan çıktısı "KONTROLSÜZ KOPYA'dır.**

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü

 ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	AS.PR.47.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	10
		REVİZYON TARİHİ:	25.10.2019
	ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA NO:	3/ 4

ortamında ve telefonla gelen tüm şikayetler Müşteri Şikayet Formu (AS.PR.47.05-FR02) ile tüm laboratuvar personeli tarafından kayıt altına alınır.

Laboratuvar faaliyetlerimizle ilgili laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl değerlendirileceği ve işleyişin nasıl olacağını anlatan bu doküman internet sitemizde ([www.asat.gov.tr](http://www.asat.gov.tr)) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

### 5.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması

5.2. maddesinde belirtildiği şekilde kayıt altına alınan bu şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından incelenir. Şikayetin incelenmesi değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerekli durumlarda Kalite Yöneticisi Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikayet nihai olarak Şube Müdüründe görüşleri dikkate alınarak neticelendirilir. Müşterinin şikayeti, şikayetin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilen faaliyet Müşteri Şikayet Formuna (AS.PR.47.05-FR02) kaydedilir.

Şikayetlerin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı bir uygunsuzluk olarak ortaya çıkması halinde Kalite Yöneticisi Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (AS.PR.47.07) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AS.PR.47.06) uygulanır.

Şikayetin laboratuvarın çalışmalarından kaynaklı olmadığı tespiti yapılması durumunda nedenleri ile birlikte Müşteri Şikayet Formu (AS.PR.47.05-FR02) ile kayıt altına alınır.

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (AS.PR.47.06) göre saklanmaktadır.

**Bu dokümanın kağıda alınan çıktısı "KONTROLSÜZ KOPYA'dır.**

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü



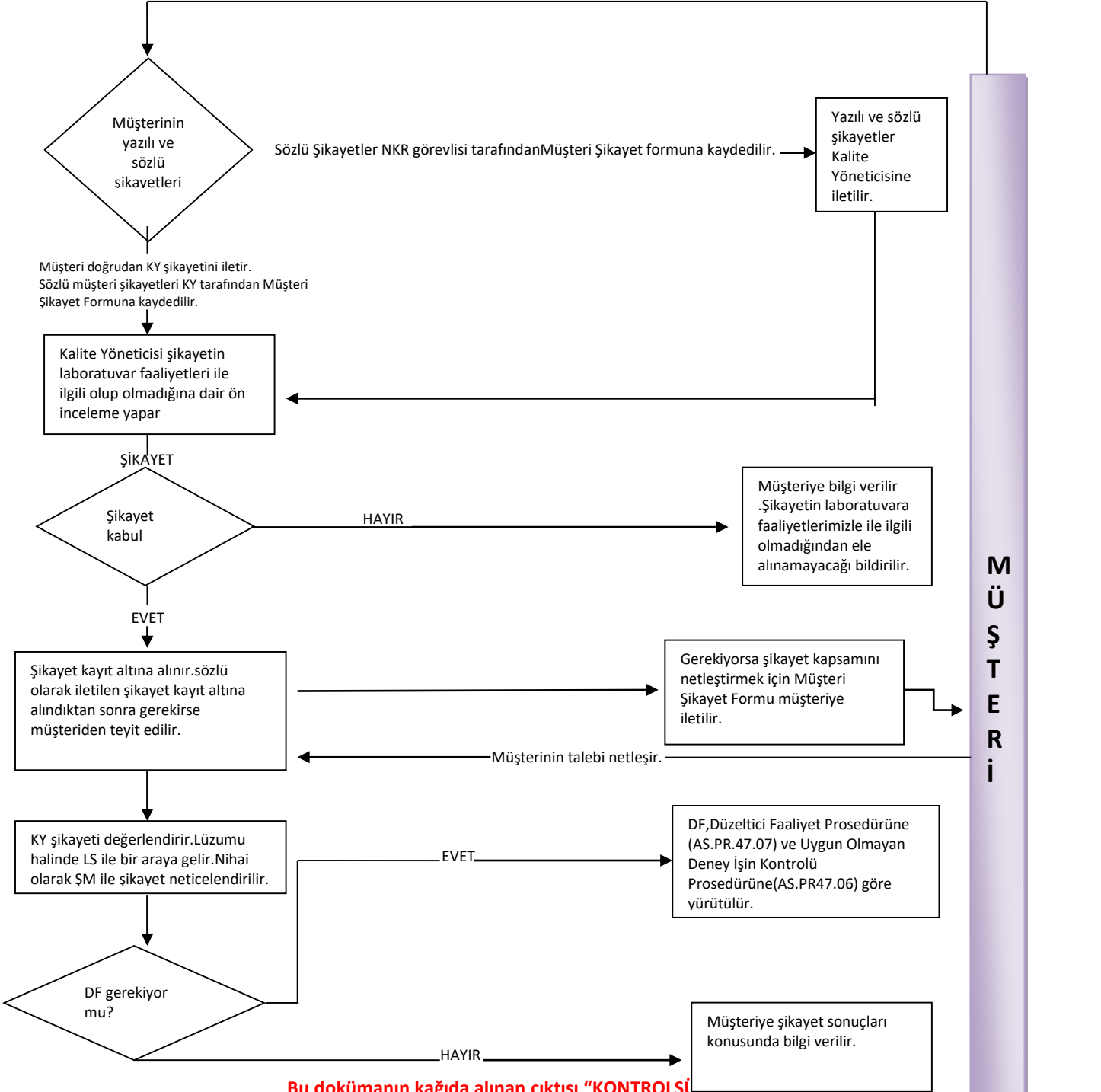
T.C.  
ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı  
Laboratuvar Şube Müdürlüğü  
Su Kalite Kontrol Laboratuvarı

ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	AS.PR.47.05
YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
REVİZYON NO:	10
REVİZYON TARİHİ:	25.10.2019
SAYFA NO:	4/4

### Ek:Şikayet Proses Kartı

#### ŞİKAYET PROSES KARTI



HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü