	SCHMID PEKINTAŞ GÜNEŞ ENERJİ SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A. Ş.	Doküman Kodu	LB_PR_13
		Yürürlük Tarihi	06.02.2025
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa No	1 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Schmid Pekintaş Güneş Enerji Sistemleri San. ve Tic. A. Ş.'nin verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarında uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Kalite Kontrol Sorumlusu sorumludur.

4. KISALTMALAR


-

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımladığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Test Sorumlusu veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar Personelleri ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Kontrol Sorumlusuna iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Kontrol Sorumlusuna veya teknik hususlara ilişkin konular için Test Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Kontrol Sorumlusu veya Test Sorumlusu ile ilgili ise Fabrika Müdürü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Kontrol Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Test Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu**

HAZIRLAYAN Kalite Güvence Sorumlusu	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Kalite Kontrol Sorumlusu
---	---

	SCHMID PEKINTAŞ GÜNEŞ ENERJİ SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A. Ş.	Doküman Kodu	LB_PR_13
		Yürürlük Tarihi	06.02.2025
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa No	2 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

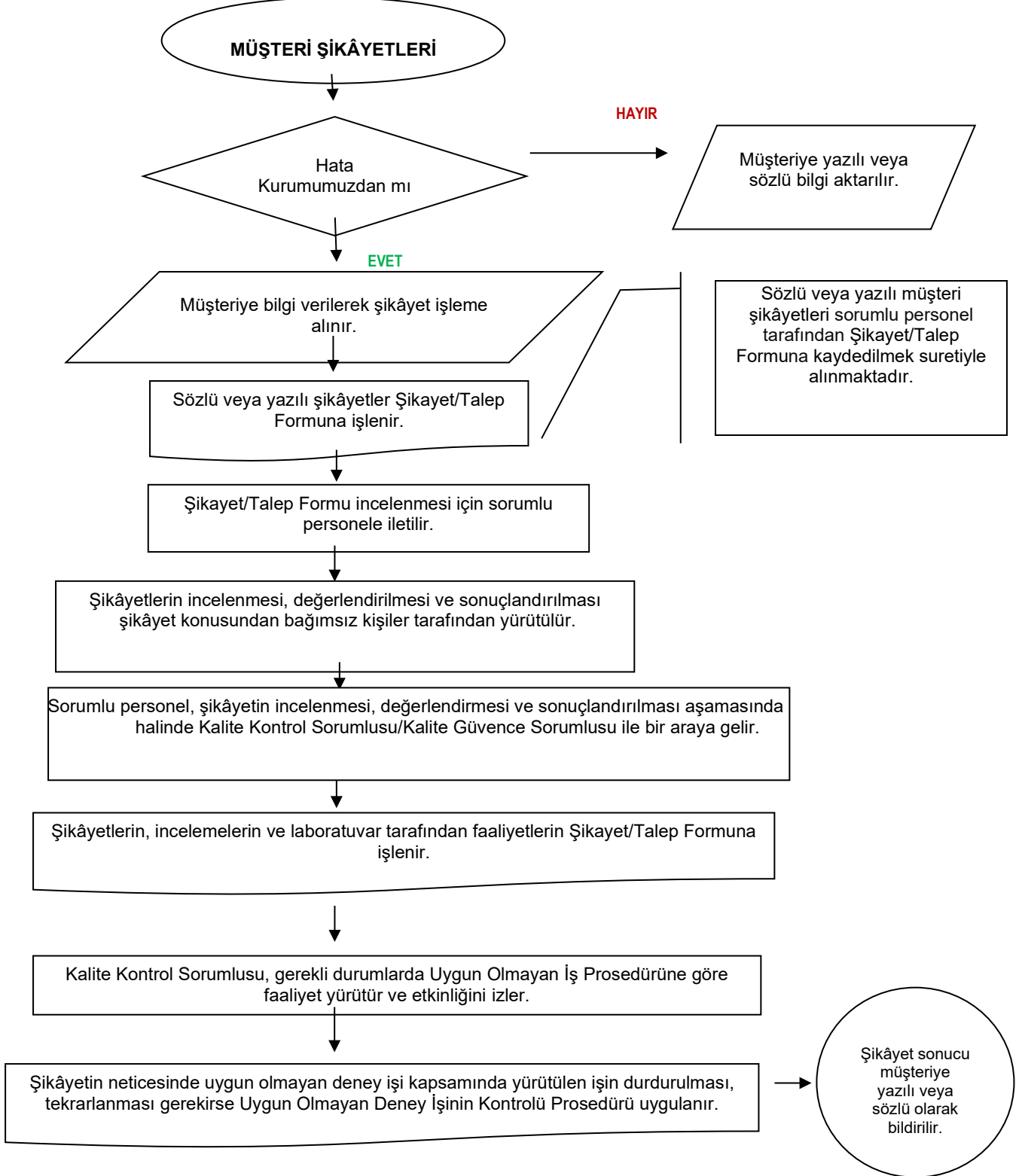
düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa **Uygun Olmayan İş Prosedürüne** uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
 - Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
 - Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Güvence Sorumlusu	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Kalite Kontrol Sorumlusu
---	---

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı




HAZIRLAYAN

Kalite Güvence Sorumlusu

KONTROL EDEN / ONAYLAYAN

Kalite Kontrol Sorumlusu

	SCHMID PEKINTAŞ GÜNEŞ ENERJİ SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A. Ş.	Doküman Kodu	LB_PR_13
		Yürürlük Tarihi	06.02.2025
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa No	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

LB_PR_14 Uygun Olmayan İş Prosedürü
LB_PR_13_FR_01 Şikâyet Talep Formu
LB_PR_13_FR_02 Şikâyet Talep Takip Formu

7. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Güvence Sorumlusu	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Kalite Kontrol Sorumlusu
---	---