



AGTÇEVRE GROUP

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No P.14
Yayın Tarihi 04.05.2026
Revizyon No 1
Revizyon Tarihi 18.05.2026
Sayfa No 1 / 2

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, laboratuvarımız tarafından uygulanan faaliyetler ile ilgili müşteriler tarafından yapılan şikayetler için bir yöntem oluşturmaktır.

2. TANIMLAMALAR

Şikayet: Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur. Deney Personelleri müşteriden alınan şikayet bildirimlerini kayıt altına alıp Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Müşteriden Gelebilecek Şikâyet Konuları ve Şikâyetin Alınması

Müşteri yada ilgili taraflardan gelebilecek (aşağıdakilerle sınırlı olmaksızın) şikayet konuları:

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

Müşteri bu prosedüre ve Şikayet Formuna cevregroup.com/laboratuvar.html web adresinden erişim sağlayabilir.

Müşterinin şikayetlerini Şikayet Formunu doldurarak yazılı olarak yapması talep edilir. Sözlü olarak laboratuvarımıza yapılan şikayetler şikayeti alan kişi tarafından Şikayet Formunu aktarılır ve Kalite Yöneticisine iletilir.

Alınan şikayet Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir ve laboratuvarımız ile ilgili olup olmadığına karar verilir. Eğer şikayet laboratuvarımız ile ilgili değil ise Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı (e-mail) olarak bildirilir. Laboratuvarımız ile ilgili ise düzeltici faaliyet uygulamaları başlatılır.

Şikayet alınmasından sonuçlanmasına kadar geçen sürede yapılan değerlendirmelerde verilen kararlarda tarafsızlık ve gizlilik ilkesine uygun hareket edilir.

4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri şikayetleri Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından derhal incelenerek değerlendirilir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı/ sözlü olarak iletilir.

Şikayetin değerlendirilmesi şikayet konusuna göre yapılmaktadır.

Şikayetin ile ilgili müşteri bilgilendirmesi, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılır. Ulaşan tüm şikâyet, istekler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi



AGTÇEVRE GROUP

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No P.14
Yayın Tarihi 04.05.2026
Revizyon No 1
Revizyon Tarihi 18.05.2026
Sayfa No 2 / 2

verilmez.

Kalite Yöneticisi tüm müşteri şikâyetlerini Müşteri Şikâyet Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.14/FR.01 Şikayet Formu

P.14/FR.02 Müşteri Şikâyet Takip Formu

6. REVİZYON ÇİZELGESİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Yapılan Bölüm	Açıklama
00	04.05.2026	Tüm doküman	Tüm doküman içerik ve isim olarak değiştirilmiştir. P.14 Müşteri Memnuniyet ve Şikayet Prosedürünün (Rev01) yerini almıştır.
01	18.05.2026	4.1	Web sitesi tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Metehan ÖZCAN	Mehmet TOSUN