

Müşteri Şikâyet ve İtiraz Süreci – Bilgilendirme Metni

Meta Jeoloji Laboratuvarı olarak tüm müşterilerimizin şikâyet ve itirazlarını şeffaf, tarafsız ve gizlilik esaslarına uygun şekilde ele alıyoruz. Laboratuvarımızda gerçekleştirilen tüm deney ve raporlamalara ilişkin şikâyet ve itirazlar aşağıdaki süreç ile değerlendirilir:

1. Başvuru

Müşteri şikâyet ve itirazları, web sitemizde bulunan **Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu (K-FR.57)** üzerinden laboratuvarımıza iletilir.

2. Kabul ve Ön Değerlendirme

Başvurunuz laboratuvar sorumlusu ve kalite yöneticisi tarafından incelenerek, şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilişkisi ve kapsamı değerlendirilir. Başvurunun alındığı bilgisi tarafınıza iletilir.

3. İnceleme ve Değerlendirme

Şikâyet konusu deney, rapor veya hizmet ile ilgili tüm kayıtlar (deney formları, cihaz doğrulamaları, hesaplamalar, fotoğraf ve diğer inceleme belgeleri) laboratuvar tarafından detaylı olarak gözden geçirilir. Gerektiğinde ek analiz veya doğrulama yapılabilir.

4. Sonuçlandırma

Değerlendirme sonucunda alınan kararlar müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Şikâyetin haklı bulunması durumunda gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve sonuç müşteriye açıklanır.

5. Gizlilik ve Tarafsızlık

Tüm şikâyet ve itiraz başvuruları gizli tutulur. Bilgi üçüncü kişilere paylaşılmaz. Şikâyeti değerlendiren kişiler, söz konusu işte yer almayan bağımsız personellerdir.

6. Süre

Laboratuvar sorumluluğundan kaynaklanan şikâyetler, mümkün olan en kısa sürede değerlendirilir ve en geç 30 gün içinde sonuçlandırılır.

Şikâyet ve itirazlar, laboratuvarımız için bir iyileştirme fırsatı olarak görülür ve kalite yönetim sistemimizin geliştirilmesinde önemli rol oynar.