

Şikayətlər Proseduru

Rev.	Tarix	Hazırladı KTL Müdir müavini Süleymanova.S	Yoxladı KTL Müdiri Cəbiyev.S	Təsdiq etdi İdarə rəisi Həsənov.Ə
00	23.01.24			
Qeyd : İdarə rəisinin və rəhbərlik nümayəndəsinin icazəsi olmadan bu sənədin çoxaldılması və yayılması qadağandır.				LİP 04/013
Səh.1 / 5				

Mündəricat:

- 1 Məqsəd**
- 2 Əhatə dairəsi**
- 3 Məsul olınlar**
- 4 Terminlər**
- 5 Şikayətlərin qəbulu**
- 6 Müştəri məmnunluğunun qiymətləndirilməsi**
- 7 Daxil olan şikayətlərin qeydiyyatı**
- 8 Şikayətin araşdırılması**
- 9 Görüləcək tədbir**
- 10 Məsuliyyət**
- 11 Prosedurda dəyişikliklərin edilməsi**
- 12 Qeydlər**

1. Məqsəd

Bu prosedurun məqsədi “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC-yə daxil olan müştəri şikayət və sorğularının dəyərləndirilməsi, araşdırılması və aradan qaldırılması, müştəri məmnunluğunun qiymətləndirilməsi üçün bir sistem formalaşdırmaqdır.

2. Əhatə dairəsi

KTL –nin səlahiyyət və məsuliyyəti çərçivəsində müştərilərdən və digər aidiyyəti şəxslərdən gələn şikayətləri əhatə edir.

3. Məsul olanlar

Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC rəhbərliyi
Laboratoriya müdiri
Keyfiyyət üzrə müdir müavini
Nümunələrin Qəbulu və Hesabatı Məsuliyyətli

4. Terminlər

Müştəri: Gösterilən xidmət çərçivəsində sorğu edən şəxs, qurum, təşkilat.
Şikayət: Müştərinin göstərilən xidmətlə bağlı bildirdiyi narazılıq.

5. Şikayətlərin qəbulu

Laboratoriyamıza daxil ola biləcək müxtəlif müştəri etirazları və şikayətləri aşağıda verilmişdir.

Təcrübə nəticələri,

Müqavilə şərtləri ilə bağlı

Texniki tapşırıqla bağlı

Nümunələrin düzgün qəbul və saxlanması ilə bağlı

Texniki tapşırıqla

Təcrübə və ya xidmət keyfiyyəti

Məxfiliyə və qərəzsizliyə təsir edə biləcək fəaliyyətlər haqqında ola bilər. və s.

6. Müştəri məmnunluğunun qiymətləndirilməsi


Müqavilələrin icrası zamanı müştərilərin “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC Ekologiya İdarəsinin Kompleks Tədqiqatlar Laboratoriyası tərəfindən göstərilən xidmətdən məmnunluğunu ölçmək üçün İMFr/09/02 “Məmnuniyyət sorğu anketi”dən istifadə edilir. Müştərilər tərəfindən doldurulmuş “Məmnuniyyət sorğu anket”ləri “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC beynəlxalq standartlar üzrə rəhbərlik təmsilçisinə təqdim edilir. Doldurulmuş sorğu anketlərinə əsasən cəmiyyətin baş direktoruna müştəri məmnunluq səviyyəsi barədə məlumat verilir.

7. Daxil olan şikayətlərin qeydiyyatı

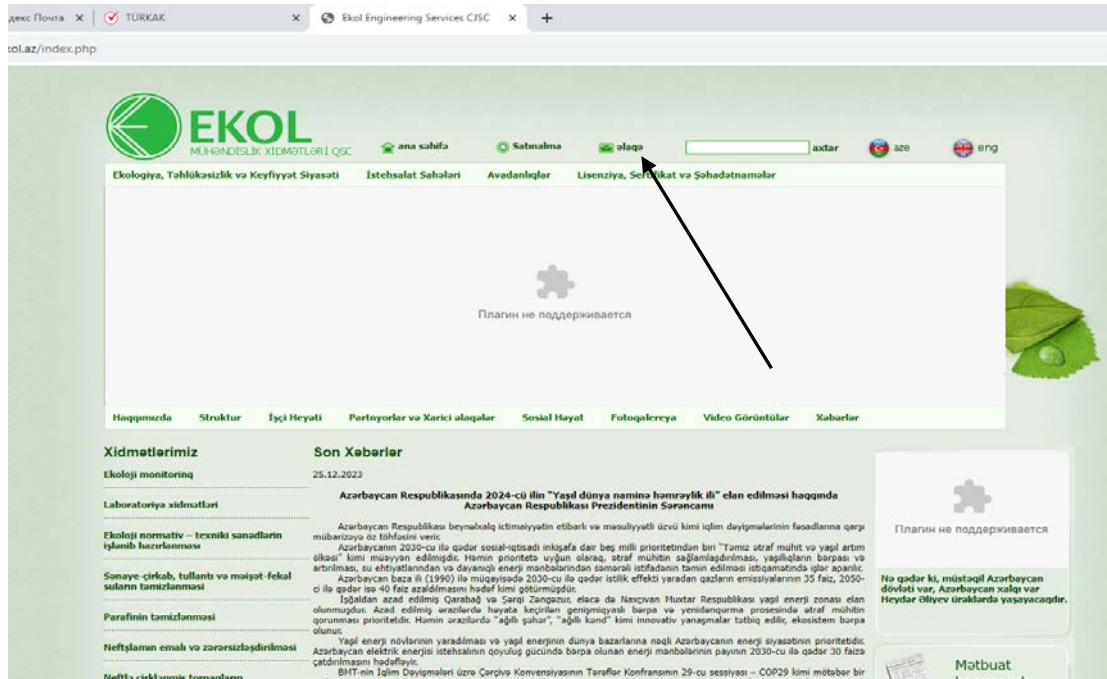
Sifarişçi, subpodratçı və s.-dən “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC-nin ünvanına

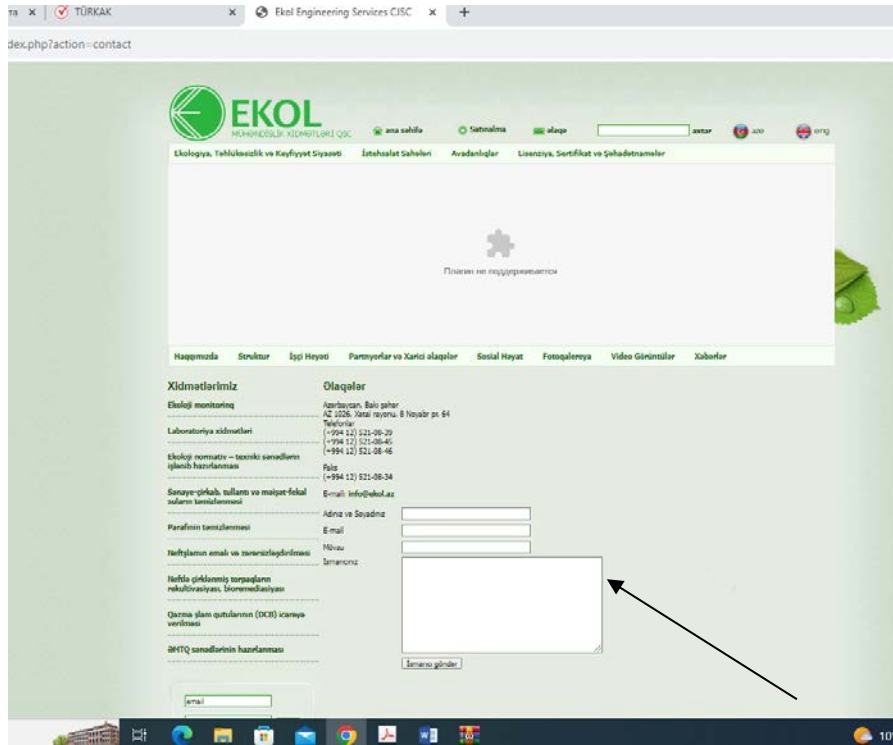
- poçtla,
- faksla,
- elektron poçt
- telefon

vasitəsilə daxil olan sorğu və şikayətlər Kargüzarlıq və İcraya nəzarət şöbəsi tərəfindən **İMFr / 09 / 01 “Şikayət formasına”** qeyd edilir.

 “EKOL MÜHƏNDİSLİK XİDMƏTLƏRİ” QSC ŞİKAYƏT FORMASI		
Firma adı:		Şikayət № _____
Ünvan:		Əlaqə nömrəsi:
Şikayətin məzmunu 		
Şikayətin qeydiyyat tarixi:	Şikayətin cavablandırılmasına məsul şəxs:	İcra tarixi:
Düzəltici fəaliyyətə ehtiyac var? <input type="checkbox"/> Bəli <input type="checkbox"/> Xeyr		
Görüləcək Fəaliyyət 		
Şikayəti cavablandıran şəxs:		Tarix:
(imza)		
Rəhbərlik təmsilçisi		Tarix:
(imza)		

Elektron şəkildə şikayətlər bu link vasitəsilə daxil olur <http://www.ekol.az/index.php?action=contact>





8. Şikayətin araşdırılması

Daxil olmuş sorğu və şikayətlər “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC-nin baş direktoruna təqdim edilir. “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC-nin baş direktoru sorğu və şikayətlərin araşdırılıb lazımı tədbir görülməsi üçün əlaqəli şəxsə ünvanlayır. Kargüzarlıq və icraya nəzarət şöbəsi İMFr / 09 / 01 “Şikayət forması”nı müvafiq struktur bölmə rəhbərinə göndərir.

9. Görüləcək tədbir

Laboratoriyamızda göstərilən xidmətlərlə bağlı müştəri etiraz və şikayətləri Laboratoriya müdiri, Keyfiyyət üzrə müdir müavini və müvafiq bölmə personalı tərəfindən yoxlanılır. Şikayətin doğruluğunu yoxlamaq üçün bütün məlumatlar ümumiləşdirilərək nəzərdən keçirilir və lazımı qərar qəbul edilir. Qəbul edilən qərar nəticəsində görüləcək işlər barəsində Laboratoriya müdiri rəhbərliyə yazılı şəkildə bildirir və həllini izah edir.

Şikayətçinin haqlı olduğu müəyyənəldikdən sonra, İMFr / 05 “Düzəltici və önleyici fəaliyyət proseduru”na uyğun tədbirlər həyata keçirilir və İMFr / 09 / 01 “Şikayət forması” da müvafiq qeydlər aparılır. Şikayət forası doldurulduqda sonra 3 ay müddətində baxılır. gec 3 ay müddətində nəticə barədə şikayət sahibi məlumatlandırılır. Əgər şikayətin əsassız olduğu müəyyən edilərsə, heç bir tədbir görülmür, lakin İMFr / 09 / 01 “Şikayət forması” da qeydiyyat aparılır və nəticə barədə şikayətçi məlumatlandırılır.

Qiymətləndirmə nəticəsində işin geri götürülməsi və ya dayandırılması zərurəti yaranarsa, “Ekol Mühəndislik Xidmətləri” QSC-nin rəhbərliyi sifarişçiyə göndərilən cavab məktubunda bu vəziyyəti izah edir və işin təkrar aparılmasını təmin edir.

Şikayət müştəriyə təqdim edilən sınaq protokollarındadırsa, sınaq protokolları yoxlanılır və mexaniki səhvlərin olub-olmaması qeyd alınır. Səhv olduqda, köhnə hesabat müştəridən geri tələb olunur və LIP - 010 Təcrübə nəticələrinin qeydiyyatı, yoxlanması və protokollaşdırılması proseduruna əsasən

“Laboratoriya müdiri hər bir analiz formasının dəqiqliyini, doldurulmasını və formada imzanın qeyd olunmasını çapdan əvvəl yoxlamalıdır. Laboratoriya rəisi tərəfindən təsdiq olunmuş protokola düzəliş və dəyişikliklər “Protokola Əlavə” formasına əlavə edilir. Bu əlavənin əsas protokolun ayrılmaz hissəsi olmasının təsdiqi üçün qeydiyyat nömrəsinin əsas protokolun qeydiyyat nömrəsi ilə əlaqəsi olmalıdır.”

müştəriyə təqdim olunur.

Əgər müştəri şikayətləri analiz nəticəsilə bağlıdırsa və şikayət predmeti olan analiz nəticəsində heç bir dəyişiklik aşkar edilməyibse sifarişçiye analiz nəticələrinin düzgünlüyünü və analiz metodlarının etibarlılığını əks etdirən məktubla məlumat verilir.

Müştərinin etirazı davam edərsə; Sifarişçi analizi bu parametrlə üzrə akkreditə olunmuş başqa laboratoriyada apara bilər. Bu zaman test nəticəsi fərqli olarsa, dərhal Keyfiyyət üzrə müdir müavini tərəfindən düzəldici fəaliyyət başlanılır.

Bundan əlavə, müştəri məmnuniyyəti sorğularına daxil edilən şikayətlərin qiymətləndirilməsi üçün də eyni fəaliyyətlər həyata keçirilir. Vaxt itirmədən müştəri ilə əlaqə saxlayıb məlumat alınır. Şikayətin həll edilib-edilməməsindən asılı olmayaraq, şikayətçiye yazılı və ya şifahi məlumat verilir. Şikayətlərlə bağlı qeydlər Keyfiyyət üzrə müdir müavini tərəfindən saxlanılır.

Müştərilərin bütün şikayətləri ƏMTTBİST şöbəsinin mühəndisi tərəfindən KİF-060 "Uyğunsuzluqların Reyestri" formunda qeyd olunur və onların uçuğu aparılır. Daxil olmuş şikayətlər ildə bir dəfə İnteqrə edilmiş menecment sistemlərinin rəhbərlik tərəfindən təhlili toplantısında müzakirəyə çıxarılır. İdarəetmə sistemimizin, texniki fəaliyyətlərimizin və proseslərimizin təkmilləşdirilməsi məqsədi ilə qəbul edilən qərarlara uyğun olaraq "Düzəldici fəaliyyət" proseduru tətbiq edilə bilər.

10. Məsuliyyət

Bu prosedurun işlənilib hazırlanmasına, vaxtında icraya verilməsinə və aktualılığının izlənilməsinə görə prosedurun tərtibatçısı, prosedurun təsdiq edilməsinə isə müəssisə rəhbəri məsuliyyət daşıyır. Bu prosedurun tələblərinin yerinə yetirilməsinə görə prosedurun istifadəçiləri olan "Ekol Mühəndislik Xidmətləri" QSC –nin əməkdaşları məsuliyyət daşıyır.

11. Prosedurda dəyişikliklərin edilməsi

Hazırkı prosedura dəyişikliklərin edilməsi İMP/01 "Sənədlərə nəzarət proseduru"na əsasən edilir. Hazırkı prosedurun çoxaldılıb yayınlanması İMP/01 "Sənədlərə nəzarət proseduru"na əsasən edilir.

12. Qeydlər

Aparılan qeydiyyatın növü	Qeydin aparılmasını nizamlayan normativ sənəd	Qeydiyata məsul şəxs	Qeydin saxlanması			Qeyd
			Məsul şəxs	Saxlanılma yeri	Saxlanılma müddəti	
1	2	3	4	5	6	7
Daxil olmuş şikayət	Forma 1	KİNŞ-nin əməkdaşı	KİNŞ	KİNŞ	4 il	Daha sonra məhv edilir
Müştəri məmnunluğu	Forma 2	-	Rəhbərlik təmsilçisi	Rəhbərlik təmsilçisi	4 il	Daha sonra məhv edilir

Əlavələr

Forma 1

İMP/09/01 Şikayət forması

Forma 2

İMP/09/02 Məmnuniyyət sorğu anketi

İstinad sənədlər

ISO 17025 Beynəlxalq standartın 7.9 maddəsi

LİP - 010 Təcrübə nəticələrinin qeydiyyatı, yoxlanması və protokollaşdırılması proseduru

İMP / 05 "Düzəltici və önleyici fəaliyyət proseduru"

KİP 004 Uyğunsuzluqların İdarə olunması proseduru