

 TAL TEKNİK ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	15.09.2017	09.04.2023/03	1 / 5
	İTİRAZLARIN VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ			

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda uygulanan TS EN ISO/IEC 17025 ve TS EN ISO/IEC 17020 Kalite Yönetim Sistemleri çerçevesinde müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, muayene/ölçüm/analiz sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda uygulanan TS EN ISO/IEC 17025 ve TS EN ISO/IEC 17020 Kalite Yönetim Sistemleri bünyesinde kullanılan tüm faaliyetleri kapsar.

3.SORUMLULAR

Şirket Müdürü
Kalite Yöneticisi
Laboratuvar Sorumlusu
Teknik Müdür
Tüm Personel

4.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

Şikâyet: Tüm tarafların laboratuvar, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.

5.UYGULAMA

Laboratuvarda şikâyetler bu prosedürde bulunan Şikâyetler Prosesine göre değerlendirilir.

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağıın tanımlandığı *İtirazların Ve Şikâyetlerin Çözülmesi Prosedürü*, Şikâyetler Prosesi ve *İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu* internet sitesinde (www.talteknikanaliz.com) ilgili tarafların erişimine sunulmuştur.

Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

5.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

5.1.1. Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan Personel tarafından müşteri Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteriye Web adresinde de yayınlanan *İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu* 'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şirket Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikâyeti değerlendirerek, Madde 5.6 da bulunan Şikâyet proses akışı aşamaları izlenir. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız personel tarafından yürütülür.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	
Onaylayan	Şirket Müdürü	

 TAL TEKNİK ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	15.09.2017	09.04.2023/03	2 / 5
	İTİRAZLARIN VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ			

5.2. Muayene/Ölçüm/Analiz Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

5.2.1.TAL Teknik Analiz Laboratuvarında Muayene/Ölçüm/Analiz sonuçlarını gösteren Muayene/Ölçüm/Analiz Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi müşteriye Web adresinde de yayınlanan **İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

5.2.2. Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu/Teknik Müdür tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Madde 5.6 da bulunan Şikâyet proses akışı aşamaları izlenir. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız personel tarafından yürütülür Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, ölçüm/analiz tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

5.2.3. Ölçüm/Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde **Laboratuvar Müşteriye Hizmet Prosedürü**'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Ölçüm/Analizde uygulanacak standart metod ve Ölçüm/Analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

5.2.4.Müşterinin, Laboratuvar Sorumlusu ve Ölçüm/Analiz Personeli ile birlikte yaptığı ölçüm tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu** üzerine Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise 2 farklı Laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Ölçüm/analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

5.2.5.Yapılan tekrar ölçüm/analizlerde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı ölçüm/analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** ve **Ölçüm ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü**'ne göre işlemler uygulanır.

5.3.Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

5.3.1.Akreditasyon Kurumundan ve yetkili kurumlardan gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü'ne tarafından ele alınır.

5.3.2. Kalite Yöneticisi tarafından **İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu** ile işlem başlatılır.

5.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna ve yetkili kuruma yazılı olarak bilgi verilir.

5.4.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

5.4.1. TAL Teknik Analiz Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde Gerekirse **Uygun Olmayan İş, Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Formu** açılarak şikâyetin kök nedeninin **Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	
Onaylayan	Şirket Müdürü	

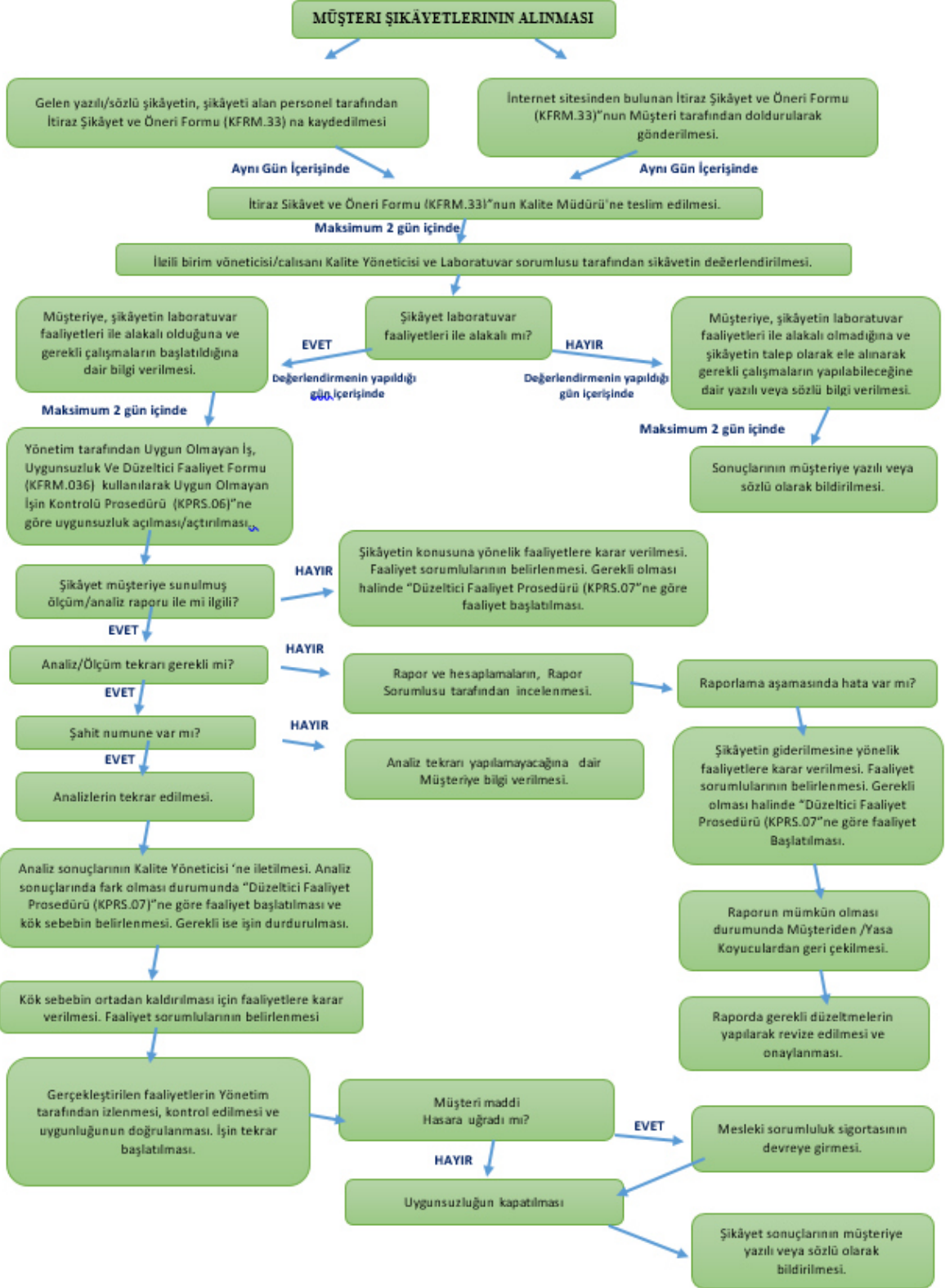
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	15.09.2017	09.04.2023/03	3 / 5
	İTİRAZLARIN VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ			

5.4.2. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

5.4.3. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve *Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü* çerçevesinde değerlendirilir.

5.5. Şikâyetin Şikâyete konu olmayan kişi /kişiler tarafından ele alınması gerektiğinde laboratuvar personelinin şikâyete konu olmayan kişi mevcut olmadığı durumda laboratuvar dışından tarafsız ve yetkin birine yönlendirilir.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	
Onaylayan	Şirket Müdürü	

İTİRAZLARIN VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ
ŞİKÂyet PROSES AKISI


Hazırlayan

Kalite Yöneticisi

Onaylayan

Şirket Müdürü

 TAL TEKNİK ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
	KPRS.14	15.09.2017	09.04.2023/03	5 / 5
	İTİRAZLARIN VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ			

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

İtiraz Şikâyet ve Öneri Formu (KFRM.33)

Uygun Olmayan İş, Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Formu (KFRM.36)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KPRS.02)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (KPRS.06)

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KPRS.07)

Laboratuvar Müşteriye Hizmet Prosedürü (LPRS.02)

Ölçüm ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (LPRS.07)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü(KPRS.04)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	15.09.2017	İlk Yayın
01	30.04.2019	Madde 4.2.5 Madde 5.2.5. diye madde no düzeltildi Madde 6 ya ilave yapıldı. Yazım sitili italik yapıldı.
02	15.01.2021	Madde 5 'e İtirazların ve Şikayetlerin Çözümlemesi Prosedüründe Şikayetin Şikayete konu olmayan kişi /kişiler tarafından ele alınması gerekliliği ve Şikayet proses akışı ilave edilmiştir.
03	09.04.2023	Madde 5'de Laboratuvarın şikâyetlerin alınması prosesinin hertürlü taraf için ulaşabilirliğinin tanımı yapıldı. Madde 5 de bulunan şikayet proses akışında revizyona gidildi.

Hazırlayan	Kalite Yöneticisi	
Onaylayan	Şirket Müdürü	