



Doküman No	PR 1.01-37
Yayın Tarihi	04.04.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1 / 4

ADI: LABORATUVAR ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş. Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.KAPSAM

Laboratuvar ile ilgili şikayetleri kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Deney ögesini sağlayanın Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş. Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

LY: Laboratuvar Yöneticisi

4. SORUMLULUK

Laboratuvar Yöneticisi

Kalite Güvence Başmühendisi

Numune Kabul Sorumlusu

Kalite Güvence Operatörü

Kalite Yönetim Temsilcisi

5. UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1. Bir şikâyetin alınması üzerine Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş; şikâyetin, sorumluluğundaki faaliyetler veya laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

Teknik Onay	Kalite Sistem Onayı	Yürürlülük Onayı
Kalite Güvence Başmühendisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü

ADI: LABORATUVAR ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

5.1.2. Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş bir şikâyet aldığıında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

5.1.3. Mümkün olan her durumda, Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

5.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu ilgili faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla örnek olarak laboratuvarıda yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Numune Kabul Sorumlusu tarafından, Numune Kabul Sorumlusu ile ilgili şikâyetler Kalite Güvence operatörü tarafından, Laboratuvardaki deneyler ile ilgili şikâyetlerde ise kararlar Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

5.2. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti ilgili birime gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KYT' ye yönlendirilir. KYT müşteriye **FR 2.01-345 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Formu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

5.3. Deney Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

5.3.1 Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş, deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYT **FR 2.01-345 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Formu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

5.3.2 KYT, Laboratuvar Yöneticisi ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin Laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, Şikâyetlerle ilgili her durum Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

5.3.3 Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **PR 1.01-38 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü**'ne göre işlem yapılır.

5.3.4 Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Teknik Onay	Kalite Sistem Onayı	Yürürlülük Onayı
Kalite Güvence Başmühendisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü



Doküman No	PR 1.01-37
Yayın Tarihi	04.04.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	3 / 4

ADI: LABORATUVAR ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

5.3.5 Deney tekrarı yapılması gerektiğinde **PR 1.01-34 Laboratuvar Talep Teklif Ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** 'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Sorumlusu (İhtiyaç duyulması halinde KY ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse deney farklı bir Kalite Güvence Operatörü tarafından yapılır.

5.3.6 Müşterinin/ilgili tarafın, Kalite Güvence Operatörü ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **Laboratuvar Şikâyet/Öneri Formu**'na KYT tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda (Tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

5.3.7 Yapılan tekrar deneylerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR 1.01-38 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü** 'ne göre işlemler uygulanır.

5.3.8 Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildiri ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

5.4. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Belgelendirme/Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen A Şikâyetler

5.4.1 Bu şekilde gelen şikâyetler KYT ve ilgili birim sorumlusu tarafından ele alınır.

5.4.2 KYT tarafından **FR 2.01-345 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Formu** ile işlem başlatılır. Madde 5.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak.

5.4.3 Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

5.5. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

5.5.1 Çokyaşar Halat Makine Tel Galvanizleme A.Ş Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse **FR 2.01-04 Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet İstek Formu** açılarak şikâyetin kök nedeninin **PR 1.01-21 Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü**'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin

Teknik Onay	Kalite Sistem Onayı	Yürürlülük Onayı
Kalite Güvence Başmühendisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü



Doküman No	PR 1.01-37
Yayın Tarihi	04.04.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	4 / 4

ADI: LABORATUVAR ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYT tarafından yapılır.

5.5.2 Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYT tarafından deney edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve **PR 1.01-03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü** çerçevesinde değerlendirilir.

5.5.3 Şikâyetlere ait tüm kayıtlar **PR 1.01-02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü**'ne göre KYT tarafından saklanır.

5.6. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

5.6.1. Şikâyetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür <https://cokyasarhalat.com/> adresinde yayınlanmaktadır.

5.6.2. Şikâyet prosesi EK'deki gibidir.

6. İLGİLİ FORM ve DOKÜMANLAR

PR 1.01-02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

PR 1.01-03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR 1.01-21 Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

PR 1.01-25 Sürekli İyileştirme Prosedürü

PR 1.01-34 Laboratuvar Talep Teklif Ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

PR 1.01-38 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

FR 2.01-04 Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet İstek Formu

FR 2.01-345 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Formu

FR 2.01-346 Laboratuvar Şikâyet-Öneri Takip Formu

TS EN ISO/IEC 17025 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
Rev 00	04.04.2024	İlk Yayın

Teknik Onay	Kalite Sistem Onayı	Yürürlülük Onayı
Kalite Güvence Başmühendisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Fabrika Müdürü