

	ECETAŞ DENEY LABORATUVARI	Doküman No	P-13
		Sayfa No.	1 / 4
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	03.12.2019
		Rev.No/ Tarihi	00/-

1 – Amaç

Bu Prosedür ile Deney Laboratuvarında gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek.

2 – Kapsam

Deney Laboratuvarı tarafından verilen her türlü hizmete, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların tümü.

3 – Tanımlar

Şikâyet : Tüm tarafların ECETAŞ Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmetin sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz : Tüm tarafların ECETAŞ Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmette aldığı kararlara yönelik talebidir.

4. Yetki ve Sorumluluklar

- Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi
- Laboratuvar Müdürü
- Deney Personeli

5. Uygulama

Kalite Yönetim Temsilcisi;

- Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrular,
- Şikâyetlerin alınması, doğrulanması ve incelemesini yapar,
- Şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine LM ile karar verir,
- Şikâyetin çözümü için gerçekleştirilen faaliyetleri, şikâyetlerin izlenmesini ve kayıt altına alınmasını sağlar,
- Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- Şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

Şikâyet sahibine, laboratuvar tarafından şikâyetin alındığını yazılı olarak bildirir ve ilerleme raporlarının sonucunu şikâyetçiye sunar.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Laboratuvar şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair yazılı olarak bildirimde bulunur.

	ECETAŞ DENEY LABORATUVARI	Doküman No	P-13
		Sayfa No.	2 / 4
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	03.12.2019
		Rev.No/ Tarihi	00/-

5.1 Öneri, Şikayet Ve İtirazların Geliş Şekli

Müşteriden veya ilgili kişilerden her türlü öneri, şikayet ve itiraz vb. geri bildirimler çeşitli yollarla Deney Laboratuvar'ına ulaşabilir:

- Müşteri veya diğer kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet ve itirazların; telefonla ulaşması durumunda, Sekreterlik, Laboratuvar Müdürü ve Deney Personeli konuyu direkt olarak telefon bağlantısının KYT'ye yapılmasını sağlarlar.
- Sekreterlik, Laboratuvar Müdürü ve Deney Personeli, KYT'nin yerinde olmaması durumunda konuyu FRM-12 Şikayet Öneri Formuna" not ederek daha sonra KYT'ye ulaştırırlar.
- Elektronik Posta yolu ile gelen müşteri öneri, şikayet ve itirazları KYT'ye ulaştırılır.
- Faks yolu ile gelen müşteri/ilgili kişi öneri, şikayet ve itirazları KYT'ye iletilir.

5.2 - Müşteriden/İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikayet Türleri

- Deney sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikayetler;
- Deney Raporlarındaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası deney ücretlerine yapılan itiraz ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri Laboratuvara ulaşabilir.

5.3 – Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

- Yapılan deneyin kalitesi de dahil Deney Laboratuvarı'nda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri KYT ve Laboratuvar Müdürü tarafından öncelikle değerlendirilir.
- Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, 'Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet, uygunsuzluğun tekrarı ihtimaline karşılık ve bu uygunsuzluk sonucunda oluşabilecek kayıpların büyüklüğü göz önünde bulundurularak başlatılır.
- Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda ise Genel Müdür, KYT'nin yanısıra Laboratuvar Müdürü ve deneyi gerçekleştiren kişi de değerlendirmeye dahil edilir.
- Laboratuvar'da sekreterlikte bulundurulmuş FRM-12 Şikayet ve Öneri Formu müşterilerin iyileştirme önerileri de dahil tüm tenkit ve taleplerini yazabilmeleri için müşterilere ulaştırılır.

Bu kayıtların KYT tarafından değerlendirilmesi yapılır ve cevaplandırılır.

5.4 – Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, deneyin tekrar yapılabilmesi için; tarih, deney bedeli, deney işlemine katılım şartları vb. bilgiler Laboratuvar Müdürü tarafından oluşturulur ve bu

	ECETAŞ		Doküman No	P-13
	DENEY LABORATUVARI		Sayfa No.	3 / 4
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ		İlk Yayın Tarihi	03.12.2019
	PROSEDÜRÜ		Rev.No/ Tarihi	00/-

bilgiler müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Sonucuna itiraz edilen numune, aynı şartlarda (şayet varsa şahit numune ile), aynı metod, aynı kişi, aynı referans cihazlarla deney işlemi tekrarlanır.

- Müşteri deney tekrarı sırasında hazır bulunma isteğini Laboratuvar Müdürü'ne yazılı veya sözlü olarak bildirir. Bu talep üzerine Genel Müdür, KYT, Laboratuvar Müdürü ve müşterinin de katılımıyla bir değerlendirme toplantısı yapılır ve deney tekrarı işlemine kimlerin katılacağı bu toplantıda kararlaştırılır.
- Bu toplantıda Laboratuvar Müdürü ve deneyi gerçekleştiren personel uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteriyi bilgilendirirler.
- İtiraz sonucu, tekrarlanan deney işlemi sırasında alınan sonuçlar deney personeli tarafından ilgili deney protokolüne işlenir ve deneye katılanlar tarafından imzalanır.
- Müşterinin Laboratuvarda bulunduğu süre içinde diğer müşteri bilgilerinin gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı yönündeki FRM-13 Gizlilik Beyanı KYT tarafından müşteriye imzalatılır.
- Müşterinin mutabık kalınan tarihte Deney Laboratuvarı'na gelmemesi halinde Laboratuvar Müdürü, Deney Personeli gerekirse Genel Müdür'ün de eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.
- Tekrarlanan deney sonucunda, rapor sonucunda değişiklik olmasa dahi yeni bir deney raporu hazırlanır ve müşteriye iletilir.
- Müşteri halen deney sonucuna itirazı devam etmesi durumunda ise, Müşteri ile mutabık kalınan ve TÜRKAK tarafından akredite olan bir başka Deney Laboratuvarı hakem olarak kabul edilir ve aynı deneyler burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Şirketimiz tarafından karşılanır.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda; KYT tarafından,

- a) Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü,
- b) Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için de 'Düzeltilici Faaliyet Prosedürü',
- c) Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deney metodunun uygulandığı diğer numuneler olan etkisi konusunda ise 'Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü' uygulanır.

6. İlgili Dokümanlar

- Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (P-21)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (P-10)
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (P-14)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P-17)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (P-23)

7. İlgili Kayıtlar

- Şikâyet ve Öneri Formu (FRM-12)

	ECETAŞ DENEY LABORATUVARI	Doküman No	P-13
		Sayfa No.	4 / 4
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	03.12.2019
		Rev.No/ Tarihi	00/-

8. Revizyon Bilgileri

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revize Edilen Madde No	Revizyon İçeriği
03.12.2019	00	Tamamı	05.04.2015 tarihinde Rev.00 olarak yayınlanmış PRS-05 dokümanın yerine geçmiştir.

9. Onay:

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Serdar BAŞOĞLU	Genel Müdür Ercüment ECE