



1. REVİZYON ÖZETİ TABLOSU

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
R0	04.06.2018	İlk Yayın
R1	14.01.2020	EN ISO/IEC 17025 standardı madde 7.9 a göre şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini, her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını kısmı ilave edilmiştir.
R2	10.02.2020	Prosedürün yayınlanacağı web adresi ve şikâyetin bildirimini ile ilgili sorumluluk eklenmiştir.
R3	07.03.2022	Prosedür, Yeni doküman kontrol prosedürüne uygun güncellenmiştir.
R4		
R5		

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ 	ALUTEAM MERKEZ MÜDÜRÜ 

2. AMAÇ VE KAPSAM

Merkezin; yapılan üretim hizmetinde müşterilerinden gelen şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

3. SORUMLULAR

ALUTEAM MERKEZİ Müdürü
Kalite Yöneticisi
İlgili Üretim Koordinatörleri
İlgili Üretim Sorumluları

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan Merkeze memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Müşterinin, üretim sonucuna dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için merkeze talepte bulunması.

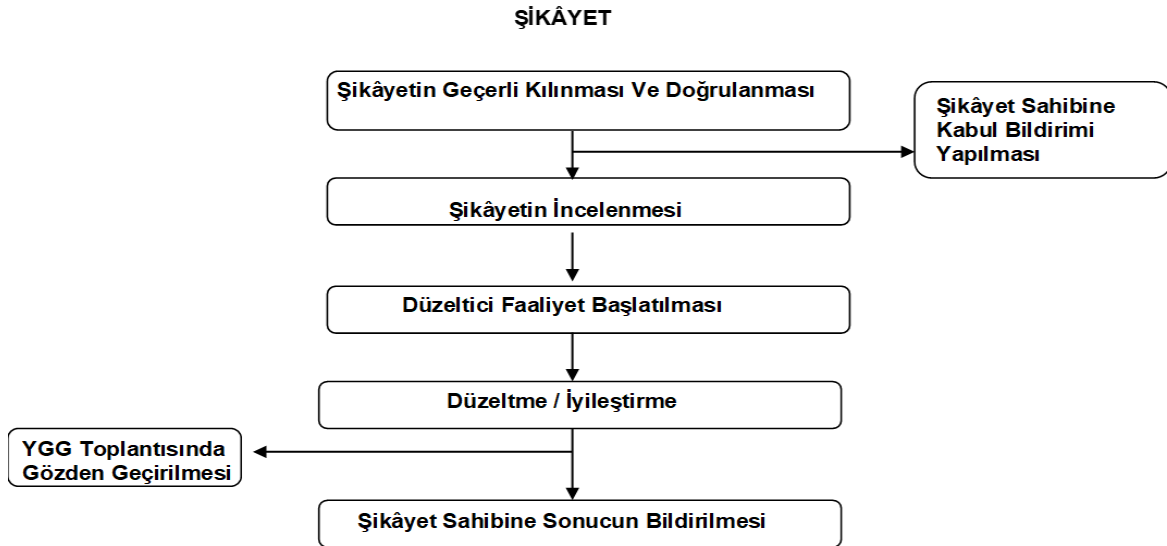
5. REFERANS DOKÜMANLAR

Müşteri Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formu

P.09.F.001

6. UYGULAMALAR:

Şikâyet sürecinin akış şeması Şekil 1 de verilmiştir.



Şekil 1

Şikâyet sürecinin açıklaması bu prosedür içeriğinde detaylandırılmış olup, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması ile için www.aluteam.fsm.edu.tr web sitesinde erişime açılmıştır.

6.1.Müşteri şikâyetini sözlü veya yazılı olarak iletebilir. Sözlü bildirdiği şikâyetin tarafımızca kayda alınması ile ilgili birimine iletilir. Telefonla sözlü olarak yapılan şikâyetlerde ise müşteri ilgili personele yönlendirilerek, şikâyet personel tarafından “**Müşteri Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formuna**” kaydedilir. E-posta yoluyla gelen şikâyetler çıktı alınıp “**Müşteri Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formu**” na eklenerek kaydedilir. Değerlendirme sonucu en fazla **on beş (15) gün** içerisinde tamamlanır ve mutlaka şikâyetçiye yazılı olarak bildirilir.

Bir şikâyet alınması durumunda laboratuvar, bu şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır. Laboratuvar, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. Laboratuvar şikâyet alındığında, şikâyetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bu doğrultuda bir şikâyet ve itiraz başvurusunun laboratuvar tarafından etkin bir biçimde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- Şikâyet ve itiraz nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- Laboratuvarın daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

Şikâyetler, KY tarafından ve gerekirse ilgili üst yönetim ile yapılacak bir toplantı ile incelenir, muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Gerekliğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alınabilir veya söz konusu ölçüm personelini toplantıya çağırabilir.

Laboratuvar 'ın laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikâyetlerde aşağıdaki kararlar verilir,

- Şikâyetin reddi.
- Şikâyetin kabulü ve Önlemlerin belirlenmesi. Bununla ilgili olarak
- İlgili ölçümlerin tekrarı (Gerekirse İlk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
- Raporla hata varsa raporun revize edilmesi
- Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb.) çalışma yapıldı ise giderilmesi
- Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulamaları vb. faaliyetler
- Ve diğer çözümler belirlenir.

6.2.İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar. Şikâyetin ve itirazın değerlendirmesinde şikâyete veya itiraza konu olan kişiler bulunamaz.

6.3.Yapılan değerlendirme sonucunda eğer müşteriden alınan şikâyet ALUTEAM Laboratuvarı personelinin davranışları, fiyatlar vs. gibi nedenlerden kaynaklanıyorsa gerekli incelemeler yapılarak ALUTEAM Laboratuvarının yapabilecekleri belirlenir ve yazılı olarak müşteriye bildirilir.

6.4.Eğer müşteri yapılan iş ile ilgili olarak şikâyette bulunursa, Üretim Laboratuvarı İlgili Laboratuvar Koordinatörü gerekli incelemeyi yaparak uygun olan çözüm müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu seçilir ve yazılı olarak müşteriye ulaştırılır. Müşteri çözüm yolunu uygun bulursa yazıyı imzalayarak Üretim Laboratuvarına gönderir.

6.5. Müşterinin yapılan Üretim sonucuna itirazı olursa yazılı onayı alınarak işlemlere başlanır. İtilaf durumunda numuneler her iki tarafında kabul ettiği hakem laboratuvarına gönderilir.

ALUTEAM faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

S/N	Şikâyet tipi	KARAR
1	<ul style="list-style-type: none">Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;İlgili kişilere ulaşılamaması,Teklif süresinin geç olması,Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,Raporun düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb. gibi	<p><u>En fazla bir hafta</u> içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.</p>
2	<ul style="list-style-type: none">Laboratuvar tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek Laboratuvar çalışanları ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;Laboratuvar çalışanlarının tavır ve davranışı,Laboratuvar çalışanlarının etik olmayan davranışı,Laboratuvar numune Kabul ve raporlama sürecinde uygun metot kullanılmaması,Laboratuvar faaliyet zamanına uymama,vb gibi	<p><u>En fazla bir hafta</u> içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.</p>

Müteşebbislerle / müşterilerle ilgili şikâyetler; deney raporu ve raporda kullanılan logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

KURALLARIN İHLALİ DURUMU söz konusu olduğunda;

Laboratuvarımız buradaki kurallarla uyumsuzluk veya fikri mülkiyet hakkının ihlal durumunda prosedürlerinde şart koşulan gerekli her yaptırımını uygulayabilir; bu kapsam: düzeltici faaliyetleri, raporun iptalini, ihlalin yayınlanmasını ve eğer gerekirse, kurallarla uyuşmama durumlarında yasal işlem başlatılmasını (örneğin raporla ilgili yapılan yanlış referanslar, ya da raporun yanıltıcı kullanımı, belgelerde veya diğer tanıtımlarda bulunan ürünün sertifikalandığını gösteren markalar veya diğer belirtici mekanizmalar..) veya gerekli gördüğünde yasal yaptırım uygulayabilir.

Aşağıda belirtilen kapsamda müteşebbis/müşterilerle ilgili şikâyet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikâyet tipi	KARAR
1	Logonun kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise Dekanlık tarafından üst yazı ile bildirim yapılır. Eğer süreç tekrarlar ise mevcut durum ilgili taraflar ile paylaşılır ve raporlar iptal edilir.
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	
4	Müteşebbis/müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler	
5	Müteşebbis/müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler	
6	Yazılı ve görsel basında müteşebbis/müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	

Müteşebbise / müşteriye, rapor kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini laboratuvarımıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis / müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

Şikâyet ve İtiraz sonuçları ilgili tarafa bildirilirken, şikâyete/itiraza konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanması, gözden geçirilmesi ve onaylanması ALUTEAM Merkez Müdürü sorumluluğundadır.

6.6."Şikayetler Prosedürü" ile ilgili kayıtlar, "Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü"ne uygun olarak saklanır.

6.7.Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirme aşamasında düşük puan alınmış sorulara karşılık şikâyet algılaması uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır.