



TEST ve KONTROL HİZMETLERİ A.Ş.

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	P09
		Revizyon	04
		Yürürlük Tarihi	02.11.2020
		Sayfa	3 / 7

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ ve KAPSAM	4
2. TANIMLAR ve KISALTMALAR	4
3. İLGİLİ DOKÜMANLAR	4
4. UYGULAMA	4
4.1. Şikayetlerin Alınması ve Kaydı	4
4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümlemesi	5
4.3. İtirazların Alınması ve Kaydı	5
4.4. İtirazların Değerlendirilmesi ve Çözümlemesi	6
5. YETKİ ve SORUMLULUKLAR	6
6. KAYITLAR	7

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	P09
		Revizyon	04
		Yürürlük Tarihi	02.11.2020
		Sayfa	4 / 7

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesini ve kaydedilmesini, her türlü uygun adımın atılmasının nasıl güvenceye alındığını tanımlamaktır.

Bu prosedür, laboratuvarımız tarafından gerçekleştirilen her türlü çalışmayla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

2. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet: Müşterilerimizin; laboratuvarımızın performansı, prosedürleri, politikaları, personeli vb. ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin hoşnutsuzluklarını belirten sözlü ve/veya yazılı başvurulardır.

İtiraz: Müşterilerimizin, laboratuvarımız tarafından hazırlanan ve kendilerine sunulan raporlara/sertifikalara ilişkin yaptıkları yeniden değerlendirme başvurularıdır.

DF: Düzeltici Faaliyet

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR 09 Düzeltici Faaliyet Formu

FR 25 Müşteri Memnuniyet Anketi

FR 30 Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu

P04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

4. UYGULAMA

4.1. Şikayetlerin Alınması ve Kaydı

Laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili şikayetler genel olarak; personelin performansı, yeterliliği, davranışı ve işe olan ilgisi, uygulanan prosedür ve politikalar vb. gibi nedenlerle olabilir. Şikayetlerin ele alınması hususunda proseslerinin tamamında alınan kararlardan laboratuvarımız sorumludur.

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	P09
		Revizyon	04
		Yürürlük Tarihi	02.11.2020
		Sayfa	5 / 7

Ayrıca şikayetlerin ele alınması ile ilgili prosedürümüz şikâyete taraf olan her ilgilinin erişebilmesi için web sayfamızda yayımlanmaktadır. Şikayetler ve itirazlar laboratuvar da elden veya laboratuvar dışından sikayet@emcas.com.tr mail adresinden ulaştırılmalıdır.

Yazılı ve sözlü olarak firmamıza ulaşan şikâyetler Müşteri Temsilcisi tarafından “Şikâyet Kayıt / Değerlendirme Formu” ile kayıt altına alınarak kalite yöneticisine teslim edilir ve şikâyetin değerlendirmeye alındığı Müşteri Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine bildirir.

Müşteri Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu

4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözülmesi

Kalite Yöneticisi gelen şikâyetleri değerlendirir. Teknik konulardaki şikayetleri ise değerlendirilmek üzere Laboratuvar Müdürüne iletir. Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan faaliyet sorumlusu ve takip sorumlusunu belirler ve DF başlatılarak şikâyetin 30 (otuz) gün içerisinde çözülmesi sağlanır.

DF sonucu yapılan çalışmalar, şikâyetin geldiği gün esas alınarak ilgili personeller tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip ve onaylandıktan sonra yönetim ve şikâyet sahibine yazılı olarak iletilir.

Şikâyetler ile ilgili her türlü kayıt Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantısına veri olarak kullanılır.

4.3. İtirazların Alınması ve Kaydı

Müşterilerimiz kendilerine sunulan rapor veya sertifikalardaki sonuçların doğruluğuna itiraz edebilirler. İtirazlar, Müşteri Temsilcisi tarafından ‘Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu’ ile kayıt altına alınarak Kalite Yöneticisine teslim edilir. Bir itiraz başvurusunun firmamız tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu EMC Test ve Kontrol Hizmetleri A.Ş. belgesi, belge numarası ve tarihi,
- Konuyla ilgili firmamız çalışanlarının isimleri,
- İtiraz nedenleri,
- İtiraz eden firma ve kişinin ismi,
- Firmamızın itiraz ile ilgili daha fazla bilgi alabileceği kişinin adres, telefon, faks numaraları,

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	P09
		Revizyon	04
		Yürürlük Tarihi	02.11.2020
		Sayfa	6 / 7

4.4. İtirazların Değerlendirilmesi ve Çözülmesi

Yapılan itirazlar, Genel Müdür, Kalite Yöneticisi, teknik ve idari personellerden oluşan bir kurul tarafından değerlendirilir ve itiraza konu faaliyetlerde yer almayan faaliyet sorumlusu ve takip sorumlusunu belirlenir ve DF başlatılır. İtirazın değerlendirmeye alındığı bilgisi Müşteri Temsilcisi tarafından itiraz sahibine iletilir. İtiraz başvurusu -uygulamada mümkün ise- 30 (otuz) gün içinde çözümlenir ve alınan nihai karar ilgili personeller tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip ve onaylandıktan sonra yönetim ve itiraz sahibine iletilir.

4.4.1 Deney/Kalibrasyon sonuçları ile ilgili itirazlar öge laboratuvar kontrolü altındayken işleme alınır. Öge laboratuvar kontrolü dışına çıktığında itiraz kabul edilmez. Laboratuvar kontrolündeki öge ile ölçümler tekrar edilir. Müşteri itirazında haklı bulunursa ücret talep edilmez. İtiraz sonucunda tekrar edilen hizmet bir öncekiyle aynı sonucu veriyorsa hizmetin maliyeti müşteri tarafından karşılanır.

4.4.2 Müşteri yapılan işlemler sonrasında itirazında ısrarcı olursa, her iki tarafın üzerinde anlaşacağı Üniversite, TSE, TÜBİTAK, TÜRKAK, temsilcileri ve hukukçulardan oluşturulabilecek bağımsız, tarafsız, bir hakem heyetine başvurulur. Hakem heyeti tarafından müşteri itirazının reddedilmesi durumunda oluşacak masraflar müşteri tarafından karşılanır. Hakem heyeti benzeri hizmet veren diğer laboratuvarlara müracaat edip karşılaştırma ölçümleri yaptırabilir. Bu durumda masraflar 4.4.1 maddesinde izah edildiği şekliyle karşılanır.

4.4.3 Müşteri ile anlaşmazlığın devam etmesi durumunda ilgili bölge mahkemelerine başvurulabilir.

5. YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Prosedürün onaylanması, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, prosedürün uygulanması için gerekli kaynağın sağlanması,

Kalite Yöneticisi: Prosedürün hazırlanması, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, kayıt altına alınması, ilgili bölümlere yönlendirilmesi, sonucunun takibi, kayıtların muhafazası,

Laboratuvar Müdürü: Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, çözümlerin araştırılması, teknik konularda bilgi verilmesi,

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	P09
		Revizyon	04
		Yürürlük Tarihi	02.11.2020
		Sayfa	7 / 7

Laboratuvar Sorumlusu: Şikâyet ve itirazlara ilişkin teknik konularda bilgi verilmesi, belirlenen çözüm uygulamalarının gerçekleştirilmesi,

Müşteri Temsilcisi: Müşteriden geri besleme alınması, şikâyet, itiraz ve önerilerinin kayıt altına alınması, şikâyet/itiraz sahibi ile iletişim ve bilgilendirme,

DF Faaliyet Sorumlusu ve Takip Sorumlusu: Gelen şikâyet ve itirazları tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalarak çözümlenmek ve gerçekleştirilen faaliyetleri laboratuvar yönetimine ve şikâyet/itiraz sahibine sunmak.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği “Kayıtların Kontrolü Prosedüründe” belirtilmiştir.