



öznur kablo

ÖZNR KABLO SAN. VE TİC. A.Ş.
LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.22	İlk Yayın Tarihi 29.11.2017	Revizyon Tarih/No 26.01.2023/04	Sayfa No 1 / 4
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

1. AMAÇ ve KAPSAM

1.1. Öznur Kablo San. Ve Tic. A.Ş. HFFR 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. SORUMLULUK

- 2.1. HFFR Laboratuvar Müdürü
2.2. Laboratuvar Kalite Yöneticisi

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 3.1. **Şikâyet:** Tüm tarafların laboratuvar, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.
3.2. **İtiraz:** Tüm tarafların laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.
3.3. **Öneri:** Kabul edilmesi için öne sürülen görüş, düşünce
3.4. **LM:** HFFR Laboratuvar Müdürü
3.5. **LKY:** Laboratuvar Kalite Yöneticisi

4. UYGULAMA


4.1. Öneri

4.1.1. Tüm laboratuvar ve laboratuvarla ilişkili birimler, hizmet kalitesi ve laboratuvar sistemi için belirledikleri önerileri FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formunu doldurarak Laboratuvar Kalite Yöneticisi 'ne iletir. Bildirimler Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Eğer öneri teknik bir konuda ise Laboratuvar Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü'nün görüşlerini dikkate alır. Düzeltici Faaliyet olabilecek önerilere karar verilir. Alınan önerilerin sonuçları öneriyi bildiren personele sözlü/yazılı olarak geri bildirilir.

4.2. Şikayetin Bildirimi

4.2.1. HFFR Laboratuvarı şikayet ile ilgili bir bildirim aldığı anda, talep edilmesi halinde bu prosedürü karşı taraf ile paylaşır. Bu prosedür işletilirken, şikayet ile ilgili gelişmeler -gizlilik ilkesine aykırı olan haller dışında- karşı taraf ile paylaşılır. Şikayet değerlendirilmesi bittiğinde (uygulanacak faaliyete karar verildiğinde), müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN LABORATUVAR KALİTE YÖNETİCİSİ Mert ÇOBANOĞLU	ONAYLAYAN FABRİKALAR MÜDÜRÜ Oktay BALARISI
--	---

 öznur kablo	ÖZNR KABLO SAN. VE TİC. A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.22	İlk Yayın Tarihi 29.11.2017	Revizyon Tarih/No 26.01.2023/04	Sayfa No 2 / 4

4.2.2. Öznur Kablo San. Ve Tic. A.Ş. HFFR Laboratuvarına Hizmet Kalitesi ve Deney Kalitesi ile ilgili şikâyet olduğunda Web sayfası Laboratuvar sekmesi içinde FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu doldurarak Laboratuvar Müdürüne elden, e mail veya posta yoluyla gönderilir.

4.3. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri LM' ne yönlendirilir. LM müşteriye "FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. LM şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.4. Deney Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.4.1. Öznur Kablo San. Ve Tic. A.Ş. HFFR Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için LM "FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. LM, "FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.


4.4.2. LM tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "PRS.19 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.4.3. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde "PRS.15 Müşteriye Hizmet Prosedürü" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, LM (ihtiyaç duyulması halinde LKY ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan ekipmanlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.4.4. Müşterinin, Deney personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar "'FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu" na LM tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.4.5. Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek "PRS.19 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü" ve "Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü" ne göre işlemler uygulanır.

HAZIRLAYAN LABORATUVAR KALİTE YÖNETİCİSİ Mert ÇOBANOĞLU	ONAYLAYAN FABRİKALAR MÜDÜRÜ Oktay BALARISI
--	---

 öznur kablo	ÖZNR KABLO SAN. VE TİC. A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.22	İlk Yayın Tarihi 29.11.2017	Revizyon Tarih/No 26.01.2023/04	Sayfa No 3 / 4

4.5. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.5.1. Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, LKY ve LM tarafından ele alınır.

4.5.2. LM tarafından “FRM.12 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu” ile işlem başlatılır.

4.5.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.6. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.6.1. Öznur Kablo San. Ve Tic. A.Ş. HFFR Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse “FRM.16 Düzeltici Faaliyet Formu” açılır. Uygunluğun konusu belirlendikten sonra Düzeltici Faaliyet Formu'nda bulunan Problemin Sebebi/ Potansiyel Sebebi başlığı altında Balık Kılıçığı analizi yapılır. Yapılacak faaliyetler adımına geçilmeden önce, şikâyetin kök nedeninin bu analiz ile bulunması amaçlanır. Daha sonra, karşılaşılan şikâyete istinaden yapılacak faaliyetler, sorumlunun kim olacağı ve termin süresi belirlenir. (Karşılaşılan şikâyetlerin tümünden LM sorumludur ve DF, LM'ye açılır.) Sorumludan, imza kısmına imza alınır. Şikâyetlerin çözülmesi için mümkün olan en kısa termin süresi belirlenir ve kök nedeninin PRS.04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre giderilmesi temin edilir. Belirlenen termin süresi sonucunda, düzeltici faaliyetlerin izlenmesi adımı ile şikâyetin çözümünün etkinliği izlenir. Şikâyet takip sonucunun uygun olup olmadığı, ilave tetkik gerekip gerekmediği, benzer potansiyel şikâyetler olup olmadığı vb. durumlar bu adımda incelenir.

4.6.2. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri resmî (ıslak imza veya elektronik imza) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi LM tarafından yapılır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.6.3. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar LKY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “PRS.05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.6.4. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “PRS.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre LKY tarafından saklanır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

5.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.05)

5.3. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)

HAZIRLAYAN LABORATUVAR KALİTE YÖNETİCİSİ Mert ÇOBANOĞLU	ONAYLAYAN FABRİKALAR MÜDÜRÜ Oktay BALARISI
--	---



öznur kablo

ÖZNR KABLO SAN. VE TİC. A.Ş.
LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.22	İlk Yayın Tarihi 29.11.2017	Revizyon Tarih/No 26.01.2023/04	Sayfa No 4 / 4
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

5.4. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.19)

5.5. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.15)

6. KAYITLAR

6.1. İtiraz/Şikâyet / Öneri Formu (FRM.12)

6.2. İtiraz/Şikâyet /Öneri Takip Formu (FRM.13)

6.3. Düzeltici Faaliyet Formu (FRM.16)

7. REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon No	Revizyon/ Yayın Tarihi	Açıklama
00	29.11.2017	İlk Yayın
01	18.12.2018	Türkak Denetiminde bulunan uygunsuzluğa istinaden açılan DÖF 18-9 Madde 4.1.1. Öznur Kablo San. Ve Tic. A.Ş. HFFR Laboratuvarına Hizmet Kalitesi ve Deney Kalitesi ile ilgili şikâyet olduğunda Web sayfası Laboratuvar sekmesi içinde FRM.12 İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formu doldurarak Laboratuvar Müdürüne elden, e mail veya posta yoluyla gönderilir” eklendi.
02	11.06.2019	17025:2017 standardına uygun eklemeler yapıldı. Revize edildi.
03	26.12.2022	2022 yılı içerisinde gerçekleştirilen iç tetkikte tespit edilen 22-07 No’lu DF’e istinaden prosedür revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN LABORATUVAR KALİTE YÖNETİCİSİ Mert ÇOBANOĞLU	ONAYLAYAN FABRİKALAR MÜDÜRÜ Oktay BALARISI
--	---