

		LASTİK DENEY ŞEFLİĞİ PROSEDÜRÜ		PR. NO	317-PR-058
KONU	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ			REV. TARİHİ	29.05.2023
				REV. NO	01
				YÜR. TARİHİ	01.11.2022
				SAYFA NO	1 / 4
HAZIRLAYAN	LASTİK DENEY ŞEFİ		ONAYLAYAN	AR-GE MÜDÜRÜ	

1.0 AMAÇ

PETLAS Lastik Deney Laboratuvarı ilgili taraftan gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.0 KAPSAM

Kurum içi ve kurum dışı tüm deney taleplerine istinaden ilgili taraftan gelen şikayetleri kapsar.

3.0 TANIMLAR

- Şikayet** : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.
- İtiraz** : Test ögesini sağlayanın laboratuvardan bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

4.0 UYGULAMA

4.1 Genel

Bir şikayetin alınması üzerine laboratuvar; şikayetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikayeti yapana bu durum bildirilmektedir.

Laboratuvar bir şikayet aldığı anda şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikayeti kabul ettiğini şikayet edene bildirmekte, şikayetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikayetçiye sunmaktadır.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Test ile ilgili şikayetler test faaliyetlerinde yer almayan laboratuvar personeli tarafından, Kalite Yönetimi ile ilgili şikayetler Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

4.2 Şikayetler

Laboratuvar test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz/şikayetlerin işleme konulması için Numune Kabul Personeli, ilgili tarafa İtiraz/Şikayet/Öneri Formunu doldurtur veya doldurarak kayıt altına alır.

		LASTİK DENEY ŞEFLİĞİ PROSEDÜRÜ		PR. NO	317-PR-058
KONU	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	REV. TARİHİ	29.05.2023		
		REV. NO	01		
		YÜR. TARİHİ	01.11.2022		
		SAYFA NO	1 / 4		
HAZIRLAYAN	LASTİK DENEY ŞEFİ	ONAYLAYAN	AR-GE MÜDÜRÜ		

Laboratuvar Yöneticisi İtiraz/Şikayet/Öneri Formuna her bir itiraz/şikayet/öneriyi ve durumunu işler ve laboratuvarla ilgili olup olmadığına karar verir.

İtiraz/Şikayetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikayetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikayet değerlendirme konularında sorumlulukları şikayete konu olan testte herhangi bir görev almamış personel ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Şikayetlerle ilgili her durum Şikayet-Öneri Formuna işlenir.

Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Test tekrarı yapılması gerektiğinde ilgili taraf teste katılma talebinde bulunursa Ziyaretçi Kabul Talimatına göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Yöneticisi ve ilgili taraf görüşme yapar. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında ilgili tarafa bilgi verilir. İlgili taraf teste katılmak istemiyorsa test tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

İlgili tarafın, laboratuvar görevlisi ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yöneticisine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz/Şikayet/Öneri Formuna birim sorumlusu tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Lastik Deney Laboratuvarı Ölçüm Sistemleri Kalibrasyonu Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

Laboratuvar, şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 3 gündür. Şikayet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.3 Şikayetlerin Çözümlemesi ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

Laboratuvara gelen tüm şikayetlerin çözümlemesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir.

İtiraz ve şikayete ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz/şikayet sahibine tüm aşamalarla ilgili yazılı olarak bilgilendirilir.

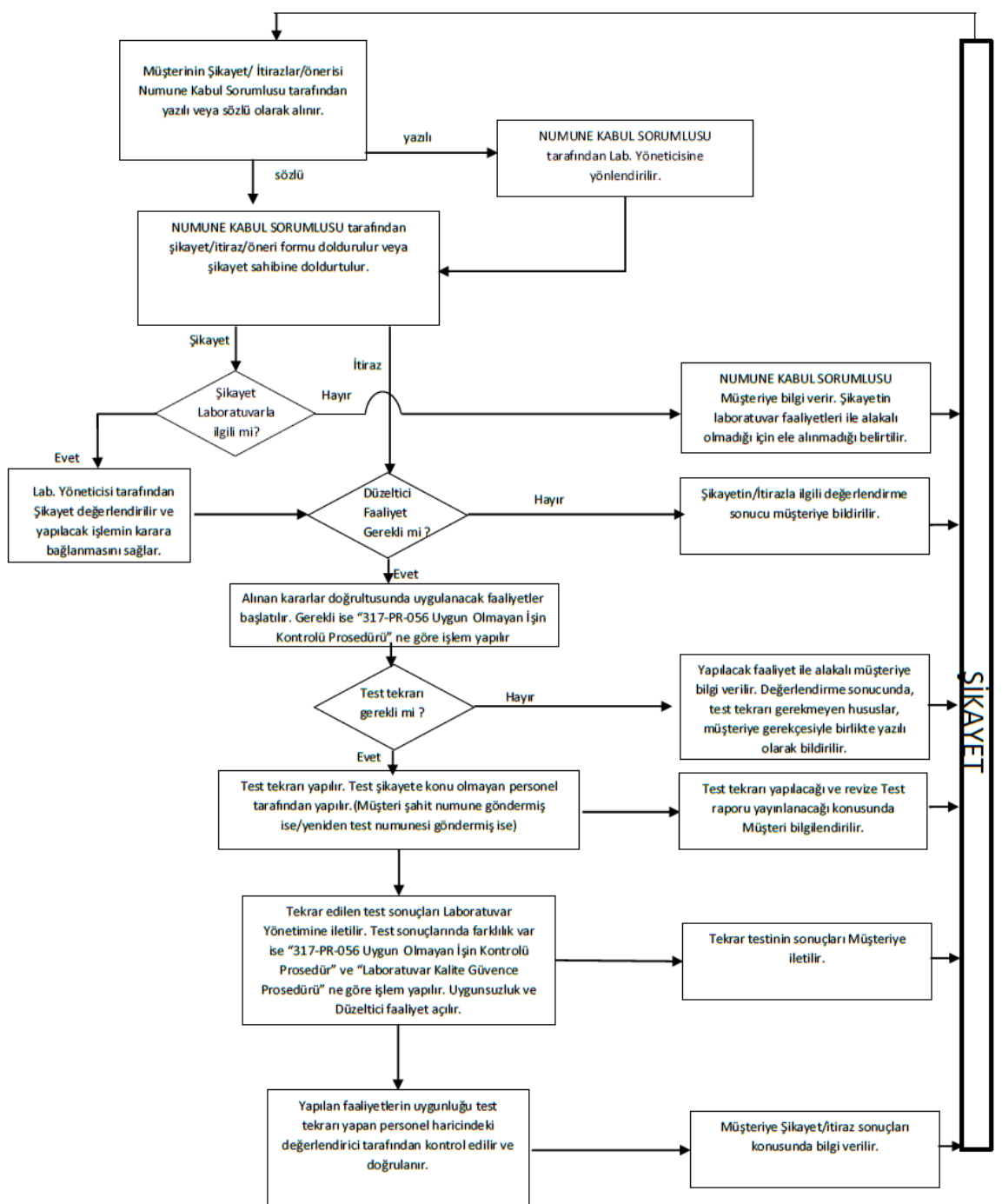
Şikayetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses Petlas.com.tr 'de yayınlanmıştır.

Şikayetler konusundaki kayıtlar Kalite ve Çevre temsilcisi tarafından analiz edilir ve şikayetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Laboratuvar Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

pettas		LASTİK DENEY ŞEFLİĞİ PROSEDÜRÜ		PR. NO	317-PR-058	
KONU	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	REV. TARİHİ	29.05.2023	REV. NO	01	
		YÜR. TARİHİ	01.11.2022	SAYFA NO	1 / 4	
		HAZIRLAYAN	LASTİK DENEY ŞEFİ	ONAYLAYAN	AR-GE MÜDÜRÜ	

İlgili taraf şikayetlerine ait tüm kayıtlar Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre Kalite ve Çevre temsilcisi tarafından saklanır.

4.4 Şikayet Değerlendirme Akış Diyagramı (317-F-072)



pettas		LASTİK DENEY ŞEFLİĞİ PROSEDÜRÜ		PR. NO	317-PR-058
KONU	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	REV. TARİHİ	29.05.2023		
		REV. NO	01		
		YÜR. TARİHİ	01.11.2022		
		SAYFA NO	1 / 4		
HAZIRLAYAN	LASTİK DENEY ŞEFİ	ONAYLAYAN	AR-GE MÜDÜRÜ		

5.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Yöneticisi sorumludur.

6.0 REFERANS

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9

7.0 EKLER

İtiraz/Şikayet/Öneri Formu (317-F-074)

Ziyaretçi Kabul Talimatı (317-T-040)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (317-PR-056)

Lastik Deney Laboratuvarı Ölçüm Sistemleri Kalibrasyonu Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürüne (317-PR-036)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (317-F-094)

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (137-PR-004)

Laboratuvar Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (317-PR-060)

Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (137-PR-003)

8.0 REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Doküman Madde No	Açıklaması
01	29.05.2023	-	Yeni prosedür formatına geçilmesi

9.0 DAĞITIM

BÖLÜMLER	EKLİ	EKSİZ
Herkese Açık		X