

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili uygulanacak yöntemi belirlemek ve verdiği hizmetlerle ilgili olarak müşterileriyle nasıl iş birliği yapılacağını tanımlamaktır. Bu rehberin amaçları genel manada aşağıda açıklanmıştır;

- Deney raporlarında ve müşteriye sağlanan hizmetlerdeki muhtemel uygunsuzluklar için müşteri tarafından yapılan şikayetlerin dikkate alınması.
- Şikâyet formunda belirlenen muhtemel uygunsuzlukların eldeki tüm bilgi ve veriler kullanılarak araştırılması ve incelenmesi.
- Şikâyetle bulunulan duruma karşı faaliyetleri belirlemek ve oluşturmak.
- Tedarikçi firmalara sözleşme ya da benzeri anlaşmaların yerine getirilmemesinden dolayı şikâyetle bulunmak.

2.0 KAPSAM

Bu rehber USB Certification Test Muayene Laboratuvar Belgelendirme Hizmetleri A.Ş için TS EN ISO/IEC 17025 7.9 ve TS EN ISO/IEC 17065 7.13 maddesine göre belirtilen gerekliliklere göre Şikâyetler şartlarını kapsar.

3.0 SORUMLULUK

Tüm USB Certification çalışanları, laboratuvara gelen şikâyet ve isteklerini bildirmekten, sorumlu olduğu şikâyet ve isteklerin nedenini belirlemekten ve şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak Kalite Müdürü'ne iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur. Kalite Müdürü, şikâyet ve talepleri değerlendirerek, laboratuvara iletilen şikayetlerle ilgili yapılan ön değerlendirme sonucunda şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmadığını şikâyetçiye gerekçeleri ile yazılı olarak bildirmekten, şikâyet sonucu alınan aksiyonlar hakkında şikâyetçiye yazılı bilgi vermekten, kapatılmış şikâyet ve müşteri isteklerine ait sonuçları dokümanete etmekten sorumludur.

Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu, Müşteri şikâyet ve isteklerinin etkin olarak takibini sağlayarak müşteri sorunlarını doğru bir şekilde ve zamanında çözülmesini sağlamaktan sorumludur. Ayrıca müşteriler ile güçlü ve güvenilir bir ilişki geliştirerek müşteri taleplerine mümkün olduğu kadar hızlı geri dönüş sağlamakla yükümlüdür.

Laboratuvar Müdürü ve Teknik ve Güvence Direktörü, Faaliyetlerin bu prosedür doğrultusunda gerçekleşmesinin sağlanmasından ve gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini onaylamaktan sorumludur.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Şikâyet Konuları

USB Certification'a gelebilecek şikâyet konuları aşağıda örneklendirilmiştir ancak bu durumlarla sınırlı değildir.

- Analiz sonuçları hakkında yapılan şikayetler ve itirazlar
- İletişim kalitesi, ilgili kişilere ulaşılamaması,
- Müşteriye yetersiz bilgi verilmesi,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- Analiz raporlarında hata tespiti (müşteri adı, adres, numune tanımı vb.),
- Teklif /Sözleşme sonrası sapmalar,
- Deney ve hizmet kalitesiyle ilgili şikayetler (personelin teknik uzmanlığı, cihaz izlenebilirliği vb.),
- Faturalandırma süreciyle ilgili şikayetler
- CE sertifikasının geç çıkması
- Ürün belgelendirme raporunda eksik veri bulunması
- CE sertifikasında eksik/yanlış firma bilgilerinin yer alması

Tablo 1 Örnek Şikâyet Konu ve Çözüm Adımları

Şikâyet Konusu	Çözüm Adımları
Hatalı analiz sonucu	1-Şikâyetin kabulü ve forma işlenmesi
	2-Uygun olmayan İş açılması
	3-Düzeltilici Faaliyet açılması
	4-Analiz Tekrarı ve Raporun Revizyonu
	5-Kök Neden Analizinin Gerçekleştirilmesi
	6-Düzeltilici Faaliyetin Kapatılması
	7-Müşterinin bilgilendirilmesi
Yanlış faturalandırma	1-Şikâyetin kabulü ve forma işlenmesi
	2-Uygun olmayan İş açılması
	3-Gerekliyse Düzeltilici Faaliyet Açılması
	4-Faturanın düzeltilmesi
	5-Müşterinin bilgilendirilmesi
Analiz-Raporlama süresinin uzaması	Müşterinin bilgilendirilmesi
CE Sertifikası Yanlış ürün bilgisi girilmesi	1-Uygun olmayan İş açılması
	2-Gerekliyse Düzeltilici Faaliyet Açılması
	3-Ürün bilgilerinin düzeltilmesi
	4-Sertifika revizyonu
	5-Müşterinin bilgilendirilmesi
Raporda numune bilgisinin hatalı girilmesi	1-Uygun olmayan İş açılması
	2-Numune bilgilerinin düzeltilmesi
	3-Rapor revizyonu
	4-Müşterinin bilgilendirilmesi

4.2 Şikâyetin Tanımlanması

Müşteri tarafından sözlü ve yazılı olarak yapılan şikâyetler Numune Kabul ve Raporlama birimi tarafından kabul edilir. Şikâyet hakkındaki bilgiler “Şikâyet ve İtiraz Formu” ile kayıt altına alınarak Kalite Müdürü’ne iletilir. Bu formda, şikâyetle bulunan firma-kişi bilgileri, şikâyet konusu vb. bilgiler bulunmaktadır.

Şikâyet, müşterinin verilen hizmetlerde belirtilen gereklilikler hakkında fikir beyan etmesi olarak tanımlanır. Şikâyetle bulunulmuş olması tam anlamıyla uygunsuzluk bulunduğu anlamına gelmemektedir. Bu nedenle bir sonraki aşamaya geçmeden önce tanımlamanın doğru yapılması gerekmektedir. Şikâyetle konu olan uygunsuzluğun giderilmesinde “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü”ne göre hareket edilir.

4.3 Şikâyet Yönetimi

Şikâyet, Kalite Müdürü tarafından yıl bazında Yıl/Sıra No şeklinde numaralandırılır.Sıra 01’den başlar ve bir arttırılarak devam eder. Örneğin; 2023/01, 2023/02...

Kalite Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve Teknik ve Güvence Direktörü ile birlikte şikâyetleri değerlendirerek gerekçeli şikâyetler için Kalite Müdürü “Şikâyet ve İtiraz İzleme Formu” na kaydeder.

Şikâyet laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıyorsa gerekçeli şikâyet olarak işlem görür ve Kalite Müdürü/Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu tarafından şikâyet sahibine şikâyetinin kabul edilerek işleme alındığı ile ilgili bilgi verilir.

Laboratuvara ulaşan gerekçeli/gerekçesiz tüm Şikayetler için Müşteriye Alındı Teyidi ve yanıt gönderilmeli ayrıca kayıtları muhafaza edilmelidir.

USB Certification’a gelen şikâyetin takibini ve alınacak aksiyonlar “*Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü*” ne uygun olarak yürütür. Her şikâyet için düzeltici faaliyet başlatılmaz. Laboratuvara gelen şikayetlerde “*Düzeltilme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü*” kapsamında düzeltici faaliyete ihtiyaç olup olmadığına Kalite Müdürü ve/veya Laboratuvar Müdürü karar verir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlarda “*Şikâyet ve İtiraz Formu*” nda; Düzeltici Faaliyet kutucuğu işaretlenir ve gerekli aksiyonlar başlatılır. Şikayetlerin süreklilik arz etmesi ve/veya ileride tekrarlanma ihtimali olması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi yapılır.

Şikâyet çözümlemesi 7 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Gerekçeli olarak kabul edilen şikayetler için Kalite Müdürü şikâyete konu birimi belirler. Faaliyetin sorumlusu şikâyeti giderecek faaliyetleri planlayarak “*Şikâyet ve İtiraz Formu*”na işler, Şikâyet dosyası açılır ve gerekli faaliyetler başlatılır.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, TS EN ISO 17025 Genel Gereklilikler (Tarafsızlık ve Gizlilik) Maddesine göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

Şikâyete konu iş ve işlemle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” çerçevesinde gönderilir.

Şikayetler için oluşturulan dosyada aşağıdaki dokümanların yer alması gerekir.

- Mevcut ise müşteri tarafından iletilen yazılı Şikâyet
- Laboratuvarın şikâyete yanıtı
- Mevcut ise müşteriden gelen geri bildirim;
- Kök-Neden analizi
- Düzeltme ve/veya Düzeltici Faaliyet objektif delilleri

Düzeltme ve/veya Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirildikten sonra, yapılan faaliyetler ilgili Kalite Müdürü tarafından kontrol edilerek Pruva Düzeltici Faaliyet Modülüne işlenir ve objektif delilleri ile yüklenir.

Şikâyet sonucu gerçekleştirilen faaliyetlerin uygunluğu Kalite Müdürü ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenerek değerlendirilir. Faaliyetler yeterli görülümüşse, Kalite Müdürü veya gerektiğinde Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu şikâyet sahibine yazılı olarak bildirim yapar, şikâyet kapatılır.

Tüm şikâyetler, USB Test Muayene Laboratuvar Belgelendirme Hizmetleri A.Ş.’ nin hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, “*Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü*” ne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Doküman Numarası	Başlık veya Açıklama
UQMS-F-TR-2070	Şikâyet ve İtiraz Formu
UQMS-F-TR-2080	Şikâyet ve İtiraz İzleme Formu
UQMS-P-TR-2030	Düzeltilme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
UQMS-P-TR-2100	Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
UQMS-P-TR-2033	Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

ŞİKAYET İŞ AKIŞ ŞEMASI

