

17025-İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

4.UYGULAMA

4.1.Şikâyetlerin Alınması

4.1.1.Bir şikâyetin alınması üzerine GTM Deney Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. GTM Deney Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.3.Mümkün olan her durumda, GTM Deney Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Sorumlusu, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanı tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Sistem Yöneticisi' ne yönlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi' ne müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi itiraz veya şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Müşteri itiraz süresi 7 gündür.

4.2.1.Deney Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.1. GTM Deney Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.1.2. Genel Müdür, Laboratuvar Sorumlusu ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.2.1.3. Kalite Sistem Yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.2.1.4. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde "Müşteriye Hizmet Prosedürü" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Laboratuvar Sorumlusu ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deney uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.1.5.Müşterinin, Genel Müdür ve Laboratuvar Sorumlusu ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'na Kalite Sistem

Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarında (tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.1.6.Yapılan tekrar deneylerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü” ve “Kalite Kontrol Prosedürü” ne göre işlemler uygulanır.

4.2.1.7. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

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

4.2.2.1.Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Laboratuvar Sorumlusu ve Genel Müdür tarafından ele alınır.

4.2.2.2.Kalite Sistem Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.3.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. GTM Deney Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yapılır.

4.3.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından saklanır.

4.4. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.gediktestmerkezi.com adresinde yayınlanmıştır.