

1. 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.

2.KAPSAM

Bu prosedür, TASEV Laboratuvar&Belgelendirme hizmetleri tüm birimlerini kapsamaktadır.

3.TANIMLAR-KISALTMALAR

İtiraz: Belgelendirme veya deney hizmeti talep eden kişi veya kuruluşun talep ettiği hizmetin sonucuna ilişkin TASEV Laboratuvar&Belgelendirme tarafından verilen bir karar veya deney sonucun doğru bulunmaması ve yeniden değerlendirilmesi talebidir.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından TASEV Laboratuvar&Belgelendirme hizmetleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik beyanıdır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: Genel Koordinatör tarafından atanan kişilerden oluşur. TASEV Laboratuvar&Belgelendirme, uygunluk değerlendirme hizmetleri ve bu hizmetler sonucu alınan karar veya elde edilen sonuçlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, şikâyet konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

4. İLGİLİ SORUMLULAR

1. GENEL KOORDİNATÖR
2. LABORATUVAR MÜDÜRÜ
3. KALİTE SORUMLUSU
4. NUMUNE KABUL VE RAPORLAMA SORUMLUSU
5. BELGELENDİRME SORUMLUSU
6. TARAFSIZLIK KOMİTESİ

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- PO-06-F01 Şikâyet/İtiraz Formu
PO-06-F02 Şikâyet/İtiraz İnceleme Rapor Formu
PO-06-F03 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
PO-06-F04 Müşteri Memnuniyeti Anketleri Değerlendirme Formu

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyet ve İtirazlar

6.1.1 Genel

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme, müşterileri ile iyi ilişkiler içerisinde olabilmek ve müşterilerine güvenilir sonuçlar verebilmek amacıyla gerekli bütün önlemleri alır.

İtirazlar ve şikâyetler sözlü, yazılı veya PO-06-F03 Müşteri Memnuniyeti Anket formu üzerinden de gelebilir. Anketlerden ve sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilir.

Sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler (telefon görüşmesi gibi), PO-06-F01 Şikâyet/itiraz Formu kullanılarak kaydedilir ve TASEV Laboratuvar&Belgelendirme personeli itiraz/şikâyet sahibine itirazını/şikâyetini yazılı olarak da (mail vb.) yapabileceği konusunda bilgi verir.

İtiraz/şikâyet sahibi, PO-06-F01 Şikâyet/itiraz Formu ve İtiraz Şikâyet Prosesine (EK-1 de verilen) TASEV Laboratuvar&Belgelendirme internet sayfasından www.tasevbelgelendirme.com ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği (mail vb.) İtiraz/şikâyeti alan TASEV Laboratuvar&Belgelendirme personeli tarafından belirtilir.

Yazılı hale getirilen İtirazlar/şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan itiraz/şikâyet Kalite Sorumlusuna iletilir.

Gelen İtirazlar/şikâyetler, TASEV Laboratuvar&Belgelendirmenin hizmetleri ve sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. İlgili ise itiraz/şikâyet değerlendirmeye alınır. TASEV Laboratuvar&Belgelendirme, itirazların/şikâyetlerin ele alınması sürecinde alınan kararların tamamından sorumludur.

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme ‘ye ulaşan itirazlar/şikâyetler, ürün belgelendirme ve laboratuvar faaliyeti ile ilgili ise öncelikle Genel Koordinatör ve Kalite Sorumlusu veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır, eğer itiraz/şikâyet sahibi ile karşılıklı anlaşma sağlanamaz ise ihtiyaca binaen geçici bir İtiraz ve Şikâyet

Değerlendirme Komitesi oluşturulur ve değerlendirme komite tarafından yapılır. Komite üyeleri Tasev içinden olabileceği gibi Tarafsızlık Komite üyelerinden de olabilir. Komite üyelerinin seçiminde itiraz/şikâyete konu kişinin/kişilerin yer almaması sağlanır.

İtirazın/Şikâyetin içeriğine bağlı olarak, komite üyelerinin mesleki profili/pozisyonu değişiklik gösterebilir. İtirazın/Şikâyetin iş yapım aşamasında veya sonrasında teknik kısım ile ilgili olması halinde komite üyelerinden en az bir tanesinin yeterli teknik bilgiye sahip olduğundan emin olunmalıdır.

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme yapılan itiraz ve şikâyetleri ele alarak konusunun TASEV Laboratuvar&Belgelendirme hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığını inceler ve konu ile ilgili olarak müşterilerini resmi olarak bilgilendirir.

Şikâyetin Konusuna ve itiraza göre değerlendirecek ve gerekli düzeltici/önleyici faaliyetlere karar verecek personelin şikâyet konusundan bağımsız olması esastır.

İlgili birim personel (ler)i ile görüşülerek İtirazlar/Şikâyetler 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirmeye alınır ve Kalite Sorumlusu koordinatörlüğünde, İtiraz/Şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtirazlar/Şikâyetler, -uygulanabilir ise- İtirazın/Şikâyetin yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Eğer bu süre uzar ise ilgili taraflara bilgilendirme yapılır. Alınan karar, İtiraz/Şikâyet sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir.

6.1.2. Şikâyet/İtirazın Araştırılması

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme' ye ulaşan itirazlar/şikâyetler Laboratuvar ile ilgili ise Laboratuvar Müdür ve Kalite Sorumlusu veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır.

Laboratuvar için Laboratuvar Müdürü, Ürün Belgelendirme bölümü için Belgelendirme Sorumlusu konunun açıklığa kavuşturulması amacıyla müşteri ile temasa geçer ve yaptığı görüşmeler sonucunda, yapılan şikâyetin daha ileri düzeyde araştırma gerektiren ya da basit bir açıklama ile çözülebilecek bir şikâyet olup olmadığı konusunda karar verir. Yapılan başvuru basit bir açıklama ile çözülemeyecek bir şikâyet ise, Laboratuvar için Laboratuvar Müdürü, Ürün Belgelendirme bölümü için Belgelendirme Sorumlusu konuyu PO-06-F01 Şikâyet/İtiraz Formuna kaydeder ve gerekli ise TASEV Laboratuvar&Belgelendirme personeli ile iş birliği yaparak, nedenlerini araştırır.

Laboratuvar için Laboratuvar Müdürü, Ürün Belgelendirme bölümü için Belgelendirme Sorumlusu, araştırma bulgularına dayanarak, müşteriyle nasıl bir diyalog kuracağına ve TASEV Laboratuvar&Belgelendirme 'de yapılacak düzeltici ve önleyici faaliyetlerin neler olacağına karar verir.

İlgili personel(ler) ile görüşülerek, var ise daha önce benzer olan itiraz/şikâyet kararları da dikkate alınarak ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir. İncelemede test sonuçları ile ilgili durumlar söz konusu ise aşağıdaki şekilde deney uygulamaları tekrarlanarak sonuçlar yeniden gözden geçirilip değerlendirilir.

Sonuca İtiraz uygun bulunması halinde;

- Uygulanabilir olması koşuluyla, itiraz sahibi ile birlikte tamamlanmış deney numunesi üzerinden gerekli ölçümler alınarak deneyin doğru yapıp yapılmadığı sonucuna varılabilir. Deneyin doğru yapılmış olduğu kanaatine varılır ise itiraz sonlandırılır. Deneyin hatalı olduğu kanaatine varılır ise öncelikle B, daha sonra C maddesi uygulanır.
- İtiraz sahibine (deneyin tekrar edilmesine engel olan herhangi bir durum yok ise) deneyin nezaretli olarak gerçekleştirilmesi teklif edilir. İtiraz sahibi ile birlikte deneyler TASEV laboratuvarında gerçekleştirilir. İtiraz sahibinin sonucu kabul etmesi durumunda raporlama yapılır. Eğer itiraz devam ediyor ise C maddesi uygulanır.
- Deneyin tekrar edilmesine engel olan herhangi bir teknik sebep bulunmuyorsa, testler hakem laboratuvarlarda tekrarlanır. Hakem laboratuvar itiraz sahibi firmanın ve TASEV Laboratuvar&Belgelendirme'nin uygun bulunduğu akredite laboratuvarlar olmalıdır. Deneyin tekrarlanması sonucunda itirazın sahibi haklı ise, testin hatalı yapılmasının sebebi düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında araştırılır. Kök neden analizi yapılarak hatanın tekrarlanma riski ortadan kaldırılmaya çalışılır. Test doğru yapılmış ise itirazın sahibine yazılı olarak dönüş yapılır.

Haksız taraf TASEV Laboratuvar&Belgelendirme ise hakem laboratuvarında yapılan test ücretlerinin ödemesini yapar.

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme 'ye ulaşan İtirazlar/Şikâyetler Belgelendirme Hizmetleri bölümünde yapılan teknik değerlendirme sonuçları ile alakalı ise verilen ve değerlendirme kayıtları tekrar gözden geçirilir. Eğer itiraz ve şikâyet teknik incelemede yapılan/ yaptırılan test sonuçları ile alakalı ise testler yukarıda laboratuvar için belirtildiği şartlara uygun tekrarlanır ve sonuçlar yeniden değerlendirilir.

Gizlilik ve tarafsızlık konuları gibi ciddi şikâyetlerde müşteriden şikâyetini yazılı olarak yapması talep edilir. Bu özel şikâyetler doğrudan Genel Koordinatöre iletilir. Genel Koordinatör Laboratuvar Müdürü/ Belgelendirme Sorumlusu, Kalite Sorumlusu ile birlikte konuyu inceleyerek, yapılacak işlem için karar verir.

Laboratuvar Müdürü/Belgelendirme Sorumlusu her durumda, müşteri ile temasa geçerek şikâyet ile ilgili gelişmeleri bildirir ve müşterinin yeterince bilgilendirilmesini sağlar. Şikâyet ile ilgili yapılan yazışmalar PO-05-F01 Şikâyet/İtiraz Formu ile birlikte saklanır. Bu yazışma belgeleri (Tarih, Kayıt numarası vb.) Kalite Sorumlusu tarafından form üzerindeki yorumlar hanesine kaydedilir.

Şikâyetlerin araştırılması sonucunda, benzer şikâyetler ile ileride de karşılaşılmasını için, düzeltici faaliyetlere ek olarak prosedürlerin iyileştirilmesi gibi önleyici faaliyetler yapılması da gerekebilir.

6.1.3. Müşteri Şikâyeti ile Belirlenen Uygun Olmayan Durumlar

Bir müşteri şikâyetinin (veya başka konunun) nedeninin araştırılması sırasında, genel olarak TASEV Laboratuvar&Belgelendirme 'nin kendi çalışma prosedürlerine veya politikasına uygun hareket etmediği veya sonuçların güvenilirliği veya doğruluğu hakkında tereddütler saptandığında Laboratuvar Müdürü/Belgelendirme Sorumlusu, Kalite Sorumlusundan söz konusu durum ile ilgili program dışı iç tetkik yapmasını ister.

Yapılan tetkik sonucunda müşterilere verilen sonuçların doğruluğunu veya güvenilirliğini etkileyebilecek uygun olmayan durumların belirlenmesi halinde Laboratuvar Müdürü/Belgelendirme Sorumlusu müşteriye yazılı olarak bilgi verir.

Laboratuvar birimi için tekrarlanan şikâyetler uygun olmayan iş göstergesi olarak ele alınır ve PL-04 Prosedürü uygulanır.

6.1.4. Müşteri Şikâyet/İtirazının Gözden Geçirilmesi

Gelen itirazlar/şikâyetler, düzenli olarak Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Kalite Sorumlusu, Şikâyetler sonucu ortaya çıkan bilgileri toplar ve PO-06-F02 Şikâyet/İtiraz İnceleme Rapor Formu ile raporlar Yıl içinde alınan şikâyet ve itirazlar gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında Kalite Sorumlusu tarafından analiz edilerek yönetime sunulur. Aynı zamanda belgelendirme alanında alınan şikâyet ve itirazlar Tarafsızlık komitesi yıllık toplantılarına değerlendirmesi için sunulur.

6.1.5. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirir.

TASEV Laboratuvar&Belgelendirme 'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda da TASEV Laboratuvar&Belgelendirme, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve/veya şikâyet sahibinin komitenin itiraz ve/veya şikâyet ile ilgili verdiği karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir.

Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet ya da itirazını TÜRKA'ya doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.

6.1.6 Müşteri Memnuniyeti Hizmetinin Geliştirilmesi ve Değerlendirme İşlemleri

Müşteri Memnuniyeti Anketi müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın güçlü yanları ve iyileştirmeye açık alanları belirlenir.

Tüm çalışanlar, müşteri ile iyi iletişim kurmak, deney ve belgelendirme konularıyla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Verilen deney ve/veya belgelendirme hizmetinin tamamlanması akabinde müşterilere mail üzerinden ya da ofis ziyaretlerinde ya da web sitesinde paylaşılmış olan PO-06-F03 Müşteri Memnuniyeti Anketi Kalite Sorumlusu veya görevlendirdiği personel tarafından ulaştırılır. Burada kriter hizmet alan tüm Personele bu formu ulaştırmak ve mümkün olan en yüksek oranda geri dönüşü almaktır. PO-06-F03 Müşteri Memnuniyeti Anketi Tasev Laboratuvar&Belgelendirme İşleyişi ve Teknik yeterlilik, organizasyon ve genel başlıklar altında toplanan sorulardan oluşur. Sorulara Çok iyi (5)'den Çok kötü (1)'ye şeklinde not verilmesi beklenir. Kalite Yöneticisi alınan formları alındığı gün inceler. 1 ve 2 puan olarak yanıtlanan sorular için 1 hafta içerisinde müşteriye mail veya telefon ile geri dönüş yapılarak, gerekli olması halinde PO-03 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü iletilir.

Yıl içerisinde toplanan tüm anketlerin çalışmaları Kalite Sorumlusu tarafından yıl sonunda PO-06-F04 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu üzerinden raporlanır, YGG girdisi olarak toplantıda ele alınır.

İtiraz/Şikayet Prosesi Ek 1

SORUMLULUK

PROSES

DOKÜMANLAR



REVİZYON TAKİP ÇİZELGESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No / Bölüm	Revizyon Nedeni
01	03.08.2022	Üst Bilgi	Mevcut 17025 sistemine 17065 sisteminin de dahil edilmesi üzerine doküman kodları da dahil olmak üzere köklü değişikliklerin yapılması sonucu olarak yayın tarihi değiştirildi. Yayın No eklendi.
02	16.06.2025	Madde 6	Madde 6.1.6 Müşteri Memnuniyeti Hizmetinin Geliştirilmesi ve Değerlendirme İşlemleri eklendi.

HAZIRLAYAN

KALİTE SORUMLUSU

DUYGU KORKUSUZ

ONAYLAYAN

GENEL KOORDİNATÖR

ÖZNUR DEMİR