

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetleri değerlendirmek ve uygunsuzlukların çözümlenmesi için gerekli yöntemleri belirlemektir.

2.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi ile birlikte, Laboratuvar Müdürü ve birim sorumluları ile Genel Müdür sorumludur.

3.0. TANIMLAR

Şikayet:Müşteri veya ilgili taraflardan gelen, laboratuvarın işleyiş mekanizması içerisinde bulunan her türlü yazılı sözlü başvurulardır.

İtiraz:Müşterinin, faaliyetlerimize ait herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için laboratuvara talepte bulunmasıdır.

4.0. UYGULAMA

4.1. İtiraz Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Laboratuvar tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak, deney raporları, deney içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. Websitesi üzerinden de şikayet kayıtları alınabilmektedir. (www.gtl.com.tr)

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'na kaydedilir ve laboratuvar Müdürü'ne iletilir.

Müşteri veya laboratuvar çalışanları, Şikayet ve Öneri Formu'nu kullanarak da şikayet ve öneride bulunabilirler.

Laboratuvar çalışanları Şikayet ve öneri

İtirazlar, ilgili laboratuvar sorumlusu ile Laboratuvar Müdürü / Yönetim Temsilcisi ve tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, değerlendirme sonucu, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyet ve İtiraz sahibi ile mutabık olunmaması durumunda itiraz ya da şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla, müşteri firmaya izlemesi gereken yol hakkında tekrar bilgi verilir. İtirazların değerlendirilmesi için gerekirse; Üniversite, TSE- TÜBİTAK- TÜRKAK- Bakanlık, sivil toplum örgütü,

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

sanayi odası, üretici firmalar, hukukçu ve meslek odası temsilcilerinden oluşan bağımsız, tarafsız, yetkin, konusunda uzman kişilerden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması sağlanacaktır. Sözleşme aşamasında verilen ön bilgi, Teklif Formu ile kayıt altına alınmıştır.

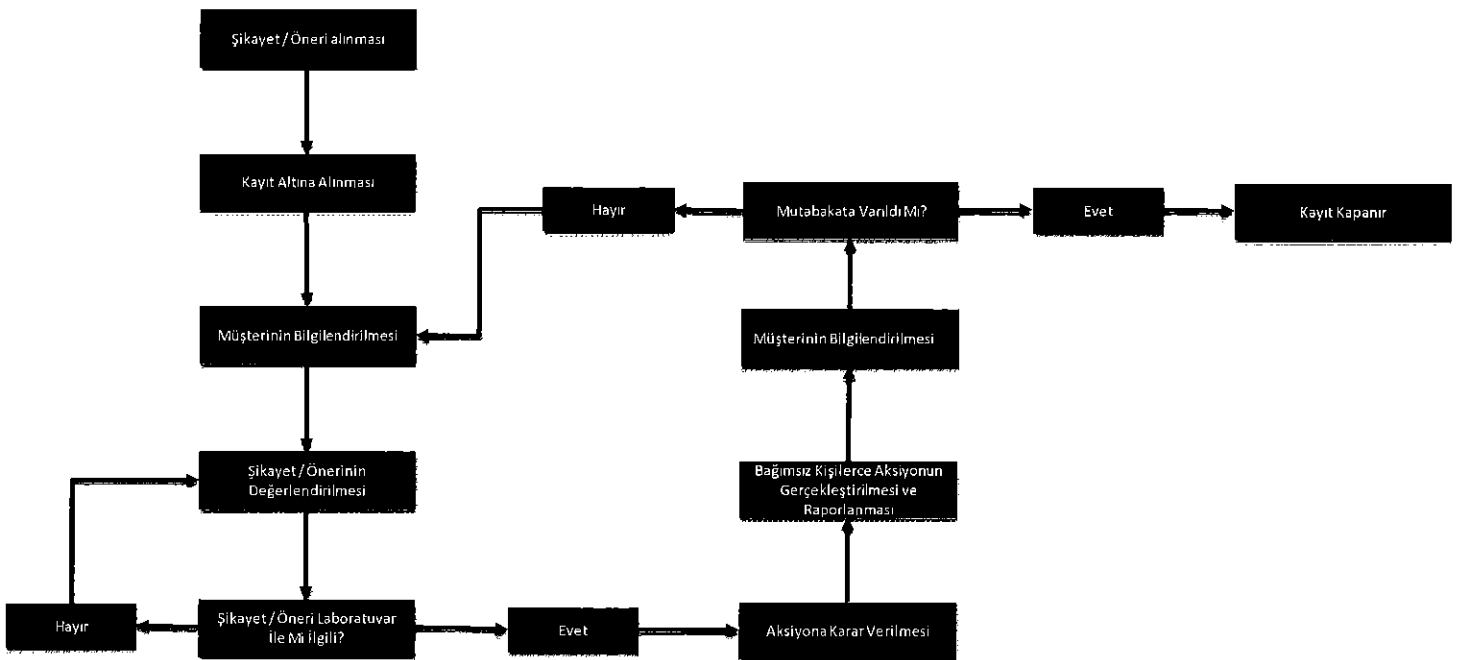
Deney sonuçlarında sıkıntı çıkması halinde, müşteri bir üst laboratuvara (UME vb.) veya iki muadil laboratuvara giderek, deney tekrarı yaptırır. Deney sonuçlarının aleyhimize çıkması halinde, müşterinin ödediği giderler tarafımızca karşılanır.

Laboratuvar çalışmalarında eksiklik çıkması halinde, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. İtiraz tarihinden itibaren, en geç (30) işgünü içinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2. İtirazı ve şikayeti ele alma çalışmaları en azından aşağıdaki unsurları ve metotları kapsamaktadır:

- İtirazı/şikayeti alma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar verme,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını,
- Yapılan çalışmalar şikayet sahibini ilgilendiriyorsa, bilgi verilmesini

4.3. Şikayeti ele alma şeması aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.



5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

LSF4 Teklif Formu

LSF29 Şikayet Öneri Formu

LSF28 İtiraz Şikayet Değerlendirme Formu

6.0. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01.01.2017	-	-	İlk Yayın
10.03.2018	01	5.0	İlgili dokümanların doküman kodu eklenmiştir.
01.08.2019	02	4.1 4.3	Websitesi üzerinden şikayet alımı eklenmiştir. Şema eklenmiştir.

HAZIRLAYAN - Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN - Laboratuvar Müdürü