

Doküman No PR.11	İlk Yayın Tarihi 18.01.2022	Revizyon Tarih/No ---/00	Sayfa No 1 / 4
---------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------

1.AMAÇ ve KAPSAM

LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, Kalibrasyon sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Kalibrasyon ögesini sağlayanın LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

KY: Kalite Yöneticisi

TM: Teknik Müdür

3.SORUMLULUK ve YETKİ

Teknik Müdür

Kalite Yöneticisi

Kalibrasyon Personeli

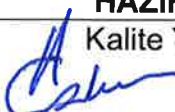
4.UYGULAMA

4.1.Genel

4.1.1.Bir şikâyetin alınması üzerine LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.; şikâyetin, sorumluluğundaki faaliyetler veya laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.2.Mümkün olan her durumda, LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi 	ONAYLAYAN Genel Müdür 
---	---

Doküman No PR.11	İlk Yayın Tarihi 18.01.2022	Revizyon Tarih/No ---/00	Sayfa No 2 / 4
---------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------

4.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu ilgili faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla örnek olarak Laboratuvardaki Kalibrasyonlar ile ilgili şikâyetlerde kararlar Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, Kalibrasyon raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti ilgili birime gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY' ye yönlendirilir. KY müşteriye Şikâyet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.3.Kalibrasyon Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Kalibrasyon sonuçlarını gösteren Kalibrasyon raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY Şikâyet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, Şikâyet/Öneri Formu'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.2. KY, Teknik Müdür ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin Laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

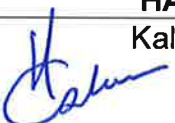

4.3.3.Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

4.3.4.Değerlendirme sonucunda, Kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.3.5. Kalibrasyon tekrarı yapılması gerektiğinde Laboratuvar Taleplerin ve Tekliflerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Teknik Müdür (İhtiyaç duyulması halinde KY ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Kalibrasyonda uygulanacak standart, Kalibrasyon metodu ve Kalibrasyonlarda kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse Kalibrasyon farklı bir Kalibrasyon sorumlusu tarafından yapılır.

4.3.6.Müşterinin/ilgili tarafın, Kalibrasyon sorumlusu ile birlikte yaptığı Kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Şikâyet/Öneri Formu'na KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar (Tercihen akredite) Kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Kalibrasyon ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.3.7.Yapılan tekrar Kalibrasyonlarında sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı Kalibrasyonun

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi 	ONAYLAYAN Genel Müdür 
---	---

		ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	
Doküman No PR.11	İlk Yayın Tarihi 18.01.2022	Revizyon Tarih/No ---/00	Sayfa No 3 / 4

uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlemler uygulanır.

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

4.4.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Belgelendirme/Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen A Şikâyetler

4.4.1.Bu şekilde gelen şikâyetler KY ve ilgili birim sorumlusu tarafından ele alınır.

4.4.2.KY tarafından Şikâyet/Öneri Formu ile işlem başlatılır. Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak

4.4.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.5.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

4.5.1.LABCAL KALİBRASYON TEST VE MUAYENE HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.

4.5.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından Kalibrasyon edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.5.3.Şikâyetlere ait tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KY tarafından saklanır.

4.6. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

4.6.1.Şikâyetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.LABCAL.com.tr web sitesinde yayınlanmaktadır.

4.6.2.Şikâyet prosesi EK'deki gibidir.

5.KAYITLAR

Şikâyet/Öneri Formu (FR.031)

Şikâyet/Öneri Takip Formu (FR.198)

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FR.029)

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi 	ONAYLAYAN Genel Müdür 
---	---

ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Doküman No PR.11	İlk Yayın Tarihi 18.01.2022	Revizyon Tarih/No ---/00	Sayfa No 4 / 4
---------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------

6.REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)



Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)

TALEPLERİN TEKLİFLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ (PR.09)

TS EN ISO/IEC 17025 – Kalibrasyon Test ve Muayene Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	18.01.2022	İlk Yayın

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi 	ONAYLAYAN Genel Müdür 
---	---