

YETERLİLİK TESTİ KALİTE SİSTEM PROSEDÜRLERİ	Hazırlayan: Kalite Güvence Müdürü
PTQP-9	Onaylayan: Genel Müdür

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı hizmet alımı ile ilgili tüm müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, problemi çözmeye yönelik düzeltici çalışmaların yapılması ve karar verilmesi için yöntemler belirlemektir.

2. SORUMLULUKLAR

Kalite Güvence Müdürü,

- Alınan şikayet ile ilgili ön incelemeyi yaparak şikayetin önemini riske dayalı olarak değerlendirir.
- Şikayet konusunu ilgili birime yönlendirir.
- Belirlenen düzeltici faaliyetleri takip eder, uygulanmasını sağlar ve etkinliğini doğrular.
- Gerekli durumlarda ek tetkik yapılmasını sağlar.

Yeterlilik Testi Müdürü,

- Kendisine iletilen şikayetleri inceler, gerekirse düzeltici faaliyet belirler ve sonuçlarını kontrol eder.

Kalite Güvence Sorumlusu,

- Yeterlilik testi hizmeti alan müşteriler tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Karşıladığı şikayetleri, Kalite Güvence Bölümüne ve Yeterlilik Testi Müdürüne iletmekle yükümlüdür.

Numune Sorumluları,

- Gelen şikayetlerin sebeplerini analiz eder.
- Bölümünde yapılacak düzeltici faaliyetleri yürütür.

3. REVİZYONLAR

Bu prosedürün revizyonu işlemleri, Kalite Güvence Bölümü tarafından yürütülmektedir.

4. TANIMLAR

Şikayet: Ekoteks'ten alınan hizmetlerden cevap verilmesi beklentisiyle oluşan memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

İtiraz: Ekoteks'ten alınan hizmetlerin tekrar değerlendirilmesi talebidir.

Not: Ekoteks bünyesinde her itiraz şikayet olarak değerlendirilir ve tanımlanır.

5. PROSEDÜR

5.1. Şikayetin Karşılansması

- 5.1.1. Katılımcılardan çeşitli iletişim yollarıyla (anket, telefon, e-posta, şikayet kutusu, internet sitesi v.b) alınan bütün şikayetler, ilgili bilgileri doldurularak "Müşteri Şikayet Formu"na kaydedilir ve Kalite Güvence Bölümüne iletilir. Şikayetler, müşteri ile telefonla, yüz yüze, ya da yazılı olarak bağlantı içerisinde olan tüm personel tarafından alınabilir ve bu personeller bu talepleri Kalite Güvence Bölümüne iletmekten sorumludur.
- 5.1.2. Müşteri şikayetleri doğrudan Kalite Güvence Sorumlusu'na sözlü ya da yazılı biçimde gelebildiği gibi Şikayet Kayıt Formu ile şirket girişinde bulunan şikayet kutusuna bırakılabilir veya internet sitesindeki Şikayet Kayıt Formu doldurularak da iletilebilir.
- 5.1.3. Ekoteks, www.ekoteks.com web sitesinde "Kurumsal" bölümünde bulunan "Şikayet Prosedürü-Yeterlilik Testleri" alt başlığı altında Yeterlilik Testi alanı ile ilgili şikayet prosedürü incelenebilir, "İletişim" bölümünde bulunan Şikayet Prosesi başlığı altında "Şikayet Kayıt Formu" doldurulabilir. Doldurulan bu formlar ile tarafımıza ulaşan şikayetleri Kalite Güvence Bölümü görebilmektedir.
- 5.1.4. Yazılı veya sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir. Şikayet alındığında şikayet sahibine, Kalite Güvence Sorumlusu tarafından, iletilen şikayet konusunun ele alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair 24 saat içinde dönüş yapılır.
- 5.1.5. Şikayet alınması durumunda öncelikle bu şikayetin yeterlilik test faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı araştırılır, teyit edilir ve eğer ilgili ise şikayet ele alınır.
- 5.1.6. Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan şikayetler,
- Hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, yönetimin güvenilirliği vb.),
- Yeterlilik testi faaliyetleri ile ilgili şikayetler,
- Yeterlilik test raporuna ait itirazlar (bilgilerin yanlış olduğu, atanmış değere itiraz vb).

5.2. Şikayet Kaydı ve Prosedür

5.2.1. Şikayet ile ilgili Kalite Güvence Sorumlusu tarafından Kalite Raporu formu doldurulur ve Kalite Güvence Müdürü'ne iletilir.

5.2.2. Kalite Rapor formunda:

- Numara
- Tarih
- İlgili Bölüm
- Müşteri İsmi
- İlgili rapor numarası (çevrim raporu)
- Şikayetin içeriği
- Şikayetin sebep analizi yöntemi ve sebep analizi), kapsamı ve çözümü
- Müşterinin bilgilendirilmesi
- Öneminin değerlendirilmesi
- Eğer düzeltici faaliyet gerekiyorsa bununla ilgili açıklama ve sonuç bölümleri
- Kontrol
- Gözden geçirme bölümleri bulunur.

5.2.3. Kalite Güvence Müdürü, alınan şikayetin Ekoteks'in yeterlilik testi faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını inceler ve doğrular. Şikayetin önemini değerlendirir, konuyu, Kalite Raporu ile beraber Yeterlilik Testi Müdürüne iletir.

5.2.4. Yeterlilik testi faaliyetleriyle ilgili şikayetlerin çözümü, söz konusu şikayetin konusuyla ilgili olmayan kişiler tarafından yapılır. Kaynakların buna izin vermediği durumlarda alternatif yaklaşımlar tarafsızlıktan taviz vermeyecek şekilde seçilir ve uygulanır.

5.2.5. Şikayet teknik bir konu ile ilgili ise, Yeterlilik Testi Müdürü konuyu ilgili alanda, çalışmaya dahil olmamış farklı yetkin bir numune sorumlusu ile birlikte inceler.

5.2.6. Eğer ilgili alanda yetkin başka bir numune sorumlusu yoksa, şikayet konusu iki farklı yöntemle incelenebilir.

5.2.6.1 Şikayet konusu, Kalite Güvence Müdürü ve Yeterlilik Testi Müdürü tarafından incelenebilir.

5.2.6.2 Alternatif olarak ilgili alanda test tetkik yapmak üzere iç tetkikçi olarak görevlendirilmiş olan yetkin personel, Yeterlilik testi Müdürü ile birlikte, Kalite Güvence Müdürü gözetiminde konuyu inceleyebilir.

5.2.7. Teknik olmayan konularda, örneğin numunelerin iletilmesi, zaman çizelgesinden sapmalar, vb gibi yeterlilik testi faaliyetlerinin farklı süreçleri ile ilgili olan şikayetler, Yeterlilik Testi Müdürü tarafından incelenir.

5.2.8. Çevrim Raporu ile ilgili alınan şikayetler ise Kalite Güvence Müdürü tarafından incelenir.

- 5.2.9.** Şikayetin incelenmesinden sorumlu personel, şikayetin kaynağına neden olabilecek tüm potansiyel nedenleri analiz eder ve uygunsuzluk sebebinin temel kaynağını inceler, sebep analizi yapar ve alınacak faaliyeti belirler. (Bkz. Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü). Yapılacak faaliyet konusunda Kalite Güvence Bölümü ve Yeterlilik Testi Müdürü'ne bilgi verir.
- 5.2.10.** Bir hata yapıldığı tespit edilmesi durumunda yapılan hatanın sebebinin araştırılması ve bu hatanın tekrarlanmasını önlemek amacıyla Kalite Güvence Müdürü veya Yeterlilik Testi Müdürü tarafından "Düzeltici Faaliyet" açılır.
- 5.2.11.** Düzeltici faaliyet açıldıktan sonra işlemler "Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre yürütülür.
- 5.2.12.** Yapılacak faaliyetler kanıtları ile birlikte Kalite Rapor Formuna kaydedilir. Şikayet dosyası düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmek gerektiğinde ilgili dokümanlara ulaşabilmeyi sağlamalıdır.
- 5.2.13.** Yasal süreçler söz konusu olmadığında ve yapılacak planlı faaliyetin izin verdiği durumlarda şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler en geç 1 ay içinde tamamlanır ve şikayet sahibine bilgi verilir.
- 5.2.14.** Yapılan çalışmalar Yeterlilik Testi Müdürü tarafından kontrol edilir.
- 5.2.15.** Kalite Güvence Müdürü tarafından düzeltici faaliyetin tamamlanması takip edilerek etkinliği değerlendirilir, gerekirse ek tetkik gerçekleştirilir.
- 5.2.16.** Şikayetin sonucu şikayet sahibine Kalite Güvence Sorumlusu tarafından yazılı olarak (e-posta ile) iletilir.
- 5.2.17.** Kalite Güvence Sorumlusundan kaynaklı bir şikayet olması durumunda şikayet sonucu müşteriye aynı alanda yetkin farklı kalite Güvence Sorumlusu tarafından iletilir.
- 5.2.18.** Müşteri şikayetine dönülen sonuç neticesinde itiraz veya karşılıklı uzlaşma sağlanamıyor ve müşterinin bu durumu çözmek için tazminat ya da hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise Müşteri tarafından imzalanan sözleşme şartlarında (bkz. Yeterlilik Testi Başvuru Formu) belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili olarak bilgilendirilir.
- 5.2.19.** Şikayet çözümü ayrımcı eylemlere yol açamaz. Şikayet ele alınma sürecinin her düzeyindeki tüm kararlardan Ekoteks sorumludur.
- 5.2.20.** Şikayet ele alınması ve değerlendirmesi süreci yukarıdaki maddelerde açıklandığı şekildedir.
- 5.2.21.** Eğer şikayet yeterlilik test numuneleri ile ilgili bir durum ise dağıtımı yapılan numunelerle ilgili araştırmalar yapılır. Hatalı numuneler tespit edilmesi durumunda müşteri konu ile ilgili bilgilendirilip numuneler geri çekilir ve tekrar numune gönderimi sağlanır.
- 5.2.22.** Rapora yapılan itirazlar için süre 10 gündür. Raporların tekrar gözden geçirilmesi sonucunda hata tespit edilirse raporlar geri çekilerek revize rapor yayınlanır.

5.2.23. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

5.3. Şikayetlerin Periyodik Gözden Geçirilmesi

5.3.1. Yeterlilik Testleri ile ilgili şikayetler haftalık Yönetim Toplantıları'nda değerlendirilerek Genel Müdür'e sunulur.

5.3.2. Yıllık Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında da müşteri şikayetleri ve çözümleri ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

6. KAYITLAR

- 6.1.** Gen.f087 Müşteri Şikayet Formu
- 6.2.** Gen.f108 Kalite Raporu
- 6.3.** Gen.f281 Şikayet Kayıt Formu
- 6.4.** pt.f002 Yeterlilik Testi Başvuru Formu

7. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1. PTQP-10 Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Revizyon Bilgisi:

Rev. No:	Sayfa No:	Revizyon Nedeni:
02	3	5.2.6.1 maddesinde şikayetin İç Laboratuvar Müdür/Müdür Yardımcısı tarafından inceleneceği bilgisi çıkartıldı. Kalite Güvence Müdürü ve Yeterlilik Testi Müdürü tarafından inceleneceği şeklinde güncellendi.
02	3	5.2.6.1 maddesindeki not çıkartıldı.