

1.0. AMAÇ

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve devam ettirmek Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek, test ve muayene hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2.0. KAPSAM

TS EN ISO IEC 17025 standardı kapsamında Laboratuvar faaliyetleri ve TS EN ISO IEC 17020 standardı kapsamında Muayene Birimi tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından , Laboratuvar Şefi sorumludur.

4.0. YÖNTEM**4.1. Tanımlar**

Şikâyet : Bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna , kuruluşun faaliyetlerine ilişkin cevap verilmesi beklentisi ile memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz :Test Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögenin test sonucunun ya da muayenede verilmiş olan kararın yeniden değerlendirilme talebi, kararı

4.2. Şikâyet ve İtirazlar

1) Emek Test Laboratuvarı ve Muayene Birimi'nde Şikâyet ve İtiraz prosesi bu prosedür ile açıklanmaktadır ve bu prosedür Emek web sitesinde yayınlanmıştır.

2)Muayene kuruluşu şikâyet ve itirazın ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumlu Emek Test Laboratuvarı ve Muayene Birimi Test ve Muayenelerle ilgili şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

3)Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız, testlerimiz ve muayene birimimiz, muayeneler ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek , ve en kısa sürede çözüme kavuşturulmasını sağlamak üzere koordinasyonu yapmak , veri toplamak ve toplamak Laboratuvar Şefinin sorumluluğu altındadır.
Alınan şikâyet "**Müşteri İtiraz, Şikâyet Formuna (EE-GN-FR-K-210)**" Laboratuvar Şefi tarafından kaydedilir.

4) Müşteriden alınan tüm geribeslemeler tarafsızlık ilkesine bağlı kalmayı sağlamak için gerçekçi verileri toplayıp bu verileri değerlendirme esası ile değerlendirilir ve konunun kök nedeni araştırılır. Alınan geribeslemede sorun kaynağı kim olursa olsun (müşteri-emek) bu geribesleme titizlikle değerlendirilir ve müşteriye sonuç gerekçeleri ile açıklanır . Bu gerekçeler daima tarafsız verilere ya da konu üzerinde yeterli deneyime sahip personelin değerlendirmelerine dayandırılır.Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5) Şikâyet ve itirazlarda şikâyet/itiraza konu durumda yapılacak tüm faaliyetler şikâyet/itiraz konusu test/muayene faaliyetinde yer almayan kişiler tarafından yapılır, verilecek kararlar şikâyet/itiraz konusu faaliyette yer almayan yetkin kişilerce verilecektir. Bu organizasyonu yapmaktan Kalite Kontrol ve Entegre Yönetim Sistem Şefi sorumludur. Şikâyet/İtiraz konusu test/muayene faaliyetinde kendisi ise karar Laboratuvar Şefi tarafından verilecektir.

6) Müşteriden alınan geribeslemelerin alındığı, değerlendirildiği ve kimin konuyla ilgileneceği bilgisi bir iş günü içerisinde müşteriye yazılı olarak Laboratuvar Şefi tarafından iletilecek ve süreç başlatılacaktır.

7) Alınan her talep , geribeslemenin ilk önce Test Laboratuvarımız ya da Muayene Birimimizle ilgili olup olmadığı değerlendirmesi Laboratuvar Şefi ve Kalite Kontrol ve Entegre Yönetim Sistem Şefi ve Test Takım Lideri ile yapılır. Bu değerlendirme 2 haftalık bir süreçte tamamlanacaktır . Bu süreçte tamamlanamaz ise durumun açıklaması yazılı olarak müşteriye bildirilecektir.

8) Bu değerlendirme sonucunda şikâyet/itiraz Emek Test Laboratuvarı ya da muayene Birimi ile ilgili değil ise durum müşterimize gerekçeleri ile yazılı olarak açıklanacaktır.

9) Değerlendirme sonucunda durumun Emek Test Laboratuvarı veya Muayene Birimi ile ilgisi olmadığı tespit edilirse bu durum müşteriye gerekçeleri ile açıklanır. Süreç müşteri ile yapılacak görüşmelere göre devam eder. Müşteri durumu kabul ederse şikâyet kapatılır. Tekrar itiraz ederse süreç en başından tekrar başlatılır.

- 10) Başvuru sebebi test ya da muayene sonuçlarına itiraz ise ve yapılan değerlendirmeler sonucunda test/muayenenin tekrarına karar verilmiş ise ilgili işin geçmiş kayıtları incelenir ve tüm şartların aynı olması sağlanacak şekilde test/muayene işi tekrarlanır. Tekrar test/muayene faaliyeti İtiraza konu faaliyetin herhangi bir aşamasında bulunmamış personelce tekrarlanır.
- 11) Tekrar Test/Muayene sonucu hasarlanabilecek numunelerin , tekrar test/muayeneleri ilgili standartta belirlenmiş değerlerde yapılır.
- 12) Karar aşamasında daha önce görev almamış personel ve Laboratuvar Şefi tarafından karar verilir.
- 13) Müşteri, tekrar test/muayenesi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar Testi veya muayenesine Müşteriyle birlikte ilgili bölüm sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan metod, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir.
- 14) İtiraz sonucu tekrarlanan test/muayene sonuçları raporlanır.
- 15) Sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test/muayene bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlama sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki **test/muayene** sonucu geçerlidir.
- 16) Müşterinin tekrar test/muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise müşteri ile konuda akredite olmuş üçüncü bir laboratuvar ya da Muayene Biriminde test/muayene yaptırılması konusunda anlaşılır. Burada alınan sonuçlar kesin sonuç olarak kabul edilir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti firmamız tarafından karşılanır.
- 17) Şikayet Test/Muayene Faaliyetlerimiz ile ilgili ise şikayetin kök neden araştırması yapılır ve çözümü için faaliyet başlatılır. Şikayet ile ilgili gerekir ise Düzeltici Faaliyet başlatılır ve tüm çalışmalar bu faaliyet ile yürütülür. Şikayet ile ilgili çalışmalar tamamlandığında müşteri ile görüşme yapılarak yapılan çalışma "Müşteri İtiraz Şikayet Formuna (EE-GN-FR-K-210)" alınır. Heriki durumda da müşteri bu form ile bilgilendirilir. Müşterinin talebi halinde şikayetle ilgili tüm aşamalardan müşteri haberdar edilir. Şikayet süreci en geç 1 ay içerisinde tamamlanmalıdır. Tamamlanamaz ise müşteri ile görüşme yapılarak konu ile ilgili bilgilendirme yapılır. Tüm süreç ilgili formlara kayıt edilir.

Müşteri İtiraz, Şikayet Formu

EE-GN-FR-K-210

Talebinizi

Telefon ile , yazılı,mail, faks, şahsen başvuru yaparak aşağıdaki iletişim kanallarından yapabilirsiniz
Tel: 0312 398 01 81 / Faks : 0312 398 04 74/e mail : kalite@emek.com.tr