

 BEYDERE TOHUM SERTİFİKASYON TEST MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9	Dok. Kodu	PR10
		Yayın Tar.	22.07.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; BTSTM’de yapılan faaliyetler ile ilgili müşteriler tarafından yapılan şikayetler için bir yöntem oluşturmaktır.

Bu prosedür, BTSTM’ye yapılan tüm şikayetleri kapsar.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

Kısaltma	Açıklama
BTSTM	Beydere Tohum Sertifikasyon Test Müdürlüğü
NKK	Numune Kabul Kayıt Birimi
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi

ikayet: Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

3. SORUMLULAR

Tüm personel

4. YÖNTEM

4.1. Mteriden Gelebilecek ikâyet Konuları ve ikâyetin Alınması

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve ikâyetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve ikâyetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve ikâyetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve ikâyetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşılabılır.

Müşterinin sözlü veya yazılı iletilen istek ve şikayetleri, Müşteri ikayet ve İstek Formuna (FR01/PR10) ya da dilekçe ile Kalite Yönetim Sorumlusuna iletilir. Kalite Yönetim Sorumlusuna iletilen öneri ve ikâyetleri Müşteri ikayet ve İstek Takip Formuna (FR02/PR10) kaydeder. Alınan istek ve ikâyetler Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü tarafından değerlendirilir.

Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

Müşteriyi bilgilendirmek amacıyla; bu prosedür ve Müşteri ikayet ve İstek Formu (FR01/PR10) Kurum web sayfasında yayınlanmaktadır. Müşterinin ihtiyaç duyması halinde bu bilgiler telefon ile de verilmektedir. Ayrıca müşterinin numuneyi laboratuvara kendisinin getirmesi durumunda; bu prosedür ile bilgilendirme NKK tarafından yapılır ve gerekli ise Müşteri ikayet ve İstek Formu (FR01/PR10) müşteri ile paylaşılr.

4.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri istek ve şikayetleri Kalite Yönetim

BU DOKÜMAN ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

Müdürlüğümüzün yazılı izni olmadan kopyalanıp Ğaltılamaz.

 BEYDERE TOHUM SERTİFİKASYON TEST MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9	Dok. Kodu	PR10
		Yayın Tar.	22.07.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	2 / 3

Sorumlusu ve Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü tarafından derhal incelenerek değerlendirilir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı/ sözlü olarak iletilir. ikayet konusu Kalite Yönetim Sorumlusu ve Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü ile ilgili ise değerlendirme Müdür tarafından yapılır.

ikayetin değerlendirilmesi şikayet konusuna göre yapılmaktadır.

ikayetin analiz raporunda verilen bilgiler ile ilgili olması durumunda:

- Müşteri bilgileri: Bilgilerin doğru yazılıp yazılmadığı kontrol edilir,
- Deney sonuçları: Deney ile ilgili faaliyetlere ait kayıtlar incelenir. rn: Ham veri kayıtları, cihazlar, referans malzemeler, kimyasal maddeler, personel, evre koşulları vb.
 - o Kayıtlarda herhangi bir hata mevcut değil ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması maksadıyla mümkün ise tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir.
 - o Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR15)' ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, için geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü bu durumu müşteriye iletilen cevapla açıklar ve için tekrarını sağlar.
 - o Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü (PR11) uygulanır.
 - o Kayıtların doğru olduğu ancak deney raporuna veri aktarım hatası olduğu tespit edilmesi durumunda Raporlama Talimatına (RAP/TL01) göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

ikayetin değerlendirmesi ve müşteri bilgilendirmesi, ikyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılır.

Ulaan tüm ikyet, istekler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Kalite Yönetim Sorumlusu tüm müşteri ikyetlerini Müşteri ikyet ve İstek Takip Formu (FR02/PR10)' na ileyerek takibini sağlar. Müşteri ikyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. ikyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

5. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
PR11	Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
PR15	Düzeltici Faaliyet Prosedürü
RAP/TL01	Raporlama Talimatı
FR01/PR10	Müşteri ikyet ve İstek Formu
FR02/PR10	Müşteri ikyet ve İstek Takip Formu

BU DOKÜMAN ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR
Müdürlüğümüzün yazılı izni olmadan kopyalanıp Ğaltılamaz.

 BEYDERE TOHUM SERTİFİKASYON TEST MÜDÜRLÜĞÜ	ŖİKAYETLER PROSEDÜRÜ TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9	Dok. Kodu	PR10
		Yayın Tar.	22.07.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	3 / 3

6. REVİZYON DURUMU

No	Tarihi	Açıklama
00	22.07.2024	İlk yayın (KYS-İKS-PR-19 kodlu doküman iptal edilerek bu doküman yürürlüğe sokulmuŖtur.)
01		
02		
03		
04		
05		
06		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü	Kalite Yönetim Sorumlusu	Müdür