

EKSEN

**EKSEN BELGELENDİRME TEKNİK
HİZMETLER LTD. ŞTİ.**

ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
04	23.01.2024	Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi bölümünden komite tanımı çıkarıldı.



İÇİNDEKİLER

1. Amaç ve Kapsam.....	3
2. Tanımlar ve Kısaltmalar.....	3
3. Referans Dokümanlar.....	3
4. Sorumlular.....	3
5. Uygulama.....	3
5.1 Şikayetler ve İtirazların Değerlendirilmesi.....	4
6. Ekler.....	5

EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
PR.16	Esmâ ÖZDEMİR	22.09.2021	22.01.2024/04	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

2 / 5

1. Amaç ve Kapsam

Eksen Belgelendirme Teknik Hizmetler Ltd. Şti Laboratuvarı müşterilerinden gelen şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir. Bundan Sonra EKSEN olarak anılacaktır.

2. Tanımlar ve Kısaltmalar

EKSEN: Eksen Belgelendirme Teknik Hizmetler Ltd. Şti.

Şikâyet: EKSEN nin hizmetinde, ilgili özel/tüzel kişilerin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve ilgili özel/tüzel kişilerin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların “yazı yoluyla/mail ile/telefonla” bildirilmesidir.

İtiraz: Hizmet verilen alanlardaki faaliyetlere ait EKSEN nin verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için ilgili özel/tüzel kişilerin “yazı yoluyla/mail ile/telefonla” talepte bulunmasıdır.

3. Referans Dokümanlar

PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR.12 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

4. Sorumlular

Teknik Ofis Uzmanı: Müşterileri ziyaret etmekten, fiyat teklifi vermekten, müşteriden gelen şikayetlerin Şikâyet Bildirim Formu ile kayıt altına alınmasından ve konu ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür’e bilgi vermekten sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Müşterilerden gelen şikâyetlerin Şikâyet Bildirim Formu ile kayıt altına alınmasından, değerlendirilmesinden ve takibinden sorumludur.

Teknik Müdür: Müşteriden gelen şikâyetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikâyetlerin sonucunu takip etmekten sorumludur.


5. Uygulama

Eksen Müşterilerine sunulan hizmetlerle ilgili gelen sözlü ya da yazılı şikâyetler için ilgili kişi tarafından “Şikâyet Bildirim Formu” doldurulur.

Müşteri şikâyetlerini Teknik Ofis Uzmanı veya Kalite Yönetim Temsilcisi alır ve “Şikâyet Bildirim Formu” doldurulması sağlanır. Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Ofis Uzmanı ilgili şikâyet konusunda sorumlu ve yetkili personel ile toplantı yapıp konu değerlendirilir.

Müşteriden gelen bildirim şikâyet olduğu saptandığında; müşteri şikâyetinin ortadan kaldırılması için uygun problem çözme teknikleri (beyin fırtınası, balık kılıcı diyagramı, Sebep-Sonuç Analizi, Çetele, Tablo oluşturma v.b.) kullanılarak şikâyetin nedeni tespit edilir. Müşteri şikâyetleri sonunda uygunsuzluk ya da hatanın EKSEN kaynaklı olduğu tespit edildiği durumlarda “Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü”

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
PR.16	Esmâ ÖZDEMİR	22.09.2021	22.01.2024/04	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

 3 / 5

ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

EKSEN – Genel



ne göre işlem yapılır ve “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü” ne göre düzeltici faaliyetler başlatılarak ilgili şikâyetlerin ortadan kaldırılması sağlanır.

Eğer müşteri EKSEN’in yapmış olduğu analizler sonucunda maddi ve manevi olarak zarar görmüş ise ve sorun EKSEN tarafından kaynaklanıyorsa EKSEN’ in yaptırmış olduğu 3. Taraf Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanır.

KYT tarafından yıl içerisinde gelen şikâyetlerin değerlendirmesi yapılarak hataların hangi işlem aşamalarında, hangi laboratuvarlarda, yıl içerisinde aylara göre nasıl bir dağıtım izlediği yönetimi gözden geçirmesi toplantısında irdelenir.

Müşteri şikâyetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Şikâyetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden fazla sürecek çalışmalar için EKSEN yönetimine bilgi verilir.

5.1 Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

Ön değerlendirme sonucu, değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde “başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)” ile birlikte bilgilendirilir.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir:

Deneylere ait faaliyetler kapsamında, uygunluk değerlendirme kararına ilişkin şikâyet/itiraz başvuruları öncelikle ilgili birim tarafından değerlendirilir. Gerekli görülmesi durumunda uygunluk değerlendirme hizmeti tekrarlanır ve/veya numuneye ilişkin deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. Deneyin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda, verilen rapor geri çekilerek, ilgili taraflar bilgilendirilir. Deney Talebi doğrultusunda; KYT tarafından deney tarihi, kontrol bedeli, deney katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen deneylere, aynı şartlarda, tekrar deney işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

- Şikâyet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda ilgili taraflara gerekli açıklamalar yazılı, sözlü, e-mail yolu ile yapılır.

- Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler müşteriye firma resmi iletişim kanalları üzerinden mail, faks veya üst yazı ile iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı faaliyetin yapılmasını kontrol eder.

- Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda Kalite Yönetim Temsilcisi sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır.

Bu prosedürün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre muhafaza edilir.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
PR.16	Esmâ ÖZDEMİR	22.09.2021	22.01.2024/04	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

4 / 5

ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ



EKSEN – Genel

6. Ekler

F-CSA-109 Şikâyet Bildirim Formu

Revizyon Takip Tablosu

Hazırlayan	Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
Esmâ ÖZDEMİR	00	22.09.2021	İlk Yayın
Esmâ ÖZDEMİR	01	02.05.2022	5.2: Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi maddesi eklendi.
Esmâ ÖZDEMİR	02	15.02.2023	Sorumlu personellerde değişiklik yapıldı. Şikâyet tanımı detaylandırıldı. Doküman yeni formata geçirildi.
Esmâ ÖZDEMİR	03	02.10.2023	Tanımlar ve kısaltmalar kısmına itiraz tanımı yapıldı. Şikâyet değerlendirilmesinin bittiğine dair bilginin karşı tarafa nasıl bildirileceği tanımlandı.
Esmâ ÖZDEMİR	04	22.01.2024	Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi bölümünden komite tanımı çıkarıldı.

EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
PR.16	Esmâ ÖZDEMİR	22.09.2021	22.01.2024/04	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

Esmâ

Çağla

Çağla 5/5