**Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| İşlev | Dok. No. / Rev. No. | LYS.PR.006 / 00 |
| Durum | Yürürlükte |
| YÖNLENDIRME | Yayınlanma Tarihi | 15.02.2024 |
| Dil | TR |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Hazırlayan** | **İnceleyen** | **Onaylayan** |
| Adı: | Işıl BALOĞLU | Ezgi UNUL | Ezgi UNUL |
| Gösterim: | IBA | EUN | EUN |
| İmza: | SharePoint Intranet | SharePoint Intranet | SharePoint Intranet |

**İçindekiler**

[**1.** **Amaç** 3](#_Toc167785324)

[**2.** **Kapsam** 3](#_Toc167785325)

[**3.** **Referanslar** 3](#_Toc167785326)

[**4.** **Tanımlar, Kısa Adlar ve Kısaltmalar** 3](#_Toc167785327)

[**5.** **Sorumluluklar** 3](#_Toc167785328)

[**6.** **Uygulama** 3](#_Toc167785329)

[6.1. Müşteriler veya Diğer Taraflardan Gelebilecek Şikayet, İtiraz Konuları 3](#_Toc167785330)

[6.2. Öneri, Şikayet Ve İtirazların Geliş Şekli 4](#_Toc167785331)

[6.3. Şikayet ve İtiraz Geçerli Kılınması, İzlenebilirlik 4](#_Toc167785332)

[6.4. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Personelinin Görevlendirilmesi 4](#_Toc167785333)

[6.5. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi 5](#_Toc167785334)

[6.6. Şikayet veya İtirazın Karara Bağlanması 5](#_Toc167785335)

[**7.** **Belge Revizyonları** 6](#_Toc167785336)

# **Amaç**

Bu Prosedür ile, WAVIN TR Deney Laboratuvarında gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek.

# **Kapsam**

WAVIN TR Deney Laboratuvarı tarafından verilen her türlü hizmete, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve itirazların tümü

# **Referanslar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dok. Kimlik** | **Tanım** |
| TS EN ISO/IEC 17025 | Deney Ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler |
| LYS.EK.001 | Laboratuvar Kalite El Kitabı |

# **Tanımlar, Kısa Adlar ve Kısaltmalar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kısa Ad** | **Tanım** |
| Şikayet | Tüm tarafların WAVIN TR Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmetin sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzlukların bildirimidir. |
| İtiraz | Tüm tarafların WAVIN TR Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmette aldığı kararlara yönelik talebidir. |

# **Sorumluluklar**

*RACI:* ***R****esponsible (Sorumlu),* ***A****ccountable1 (Mesûl),* ***C****onsulted (İstişare Edilmiş),* ***I****nformed (Bilgilendirilmiş)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RACI** | Laboratuvar Kalite Koordinatörü | Laboratuvar Teknik Yönetiscisi | Üst Yönetim | Kalite Müdürü |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **R** | **A** | **C** | **I** |  |  |  |  |  |  |  |  |

# **Uygulama**

1. Müşteriler veya Diğer Taraflardan Gelebilecek Şikayet, İtiraz Konuları

Deney sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler;

Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikayetler;

Deney Raporlarındaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;

Sözleşme sonrası deney ücretlerine yapılan itiraz ve şikayetler;

Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri Laboratuvara ulaşabilir.

1. Öneri, Şikayet Ve İtirazların Geliş Şekli

Müşteriden veya ilgili kişilerden her türlü öneri, şikâyet ve itiraz vb. geri bildirimler çeşitli yollarla Deney Laboratuvarı’na ulaşabilir.

Müşteri veya diğer kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet ve itirazların; Wavin TR Pastik Sanayi A.Ş. ye telefonla ulaşması durumunda, santral Laboratuvar Kalite Koordinatörü’ne yapılmasını sağlar.

Santral, Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve Deney Personeli, Laboratuvar Kalite Koordinatörü’nin yerinde olmaması durumunda konuyu **Şikayet Öneri Formuna** not ederek daha sonra Laboratuvar Kalite Koordinatörü‘ne ulaştırır.

Elektronik Posta yolu ile gelen müşteri önerileri veya faks ile iletilen müşteri/ilgili kişi öneri, şikayet ve itirazları Laboratuvar Kalite Koordinatörüne iletilir.

Alınan şikayet ve itirazların laboratuvarıgörevmıza Şikayet Öneri Formu ile yazılı yapılması talep edilir, yazılı talep gelmediği durumda Laboratuvar Kalite Koordinatörü aldığı bilgileri Şikayet Öneri Formunda kayıt altına alır.

1. Şikayet ve İtiraz Geçerli Kılınması, İzlenebilirlik

Şikayet veya itiraz alındıktan sonra şikayete veya itiraza konu olan faaliyet, Laboratuvar Kalite Koordinatörü veya vekili tarafından araştırılır, incelenir. Şikayet veya İtiraz, laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili ise değerlendirmeye alınır. Alınan her bir şikayet veya itiraz Laboratuvar Kalite Koordinatörü tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Başvuru formuna “001” den başlayan ve ardışık artan bir numara verilerek izlenebilir olması için kayıt altına alınır.

Laboratuvar Kalite Koordinatörü itiraz veya şikayetin alındığını, değerlendirileceğiniz laboratuvar üst yönetimi dahil ilgili taraflara yazılı (e posta) iletir.

1. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Personelinin Görevlendirilmesi

Laboratuvar Kalite Koordinatörü laboratuvar üst yönetiminden şikayet veya itirazı değerlendirmesi için kuruluş içinde şikayet veya itiraza taraf olmayan en az iki kişinin görevlendirilmesini yazılı (e posta) talep eder.

Laboratuvar Kalite Koordinatörü laboratuvar üst yönetim tarafından görevlendirilen personele **Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Personeli Sorumluluk Beyanı**nı imzalatarak ilgili şikayet ve itiraz hakkındaki eldeki verileri kendilerine iletir.

1. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri Laboratuvar Kalite Koordinatörü ve üst yönetim tarafından belirlenen bu iki personel (toplam 3 kişi) tarafından değerlendirilir.

Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **Düzeltici Faaliyet Prosedürü**ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda ise Laboratuvar Kalite Koordinatörünü ve Laboratuvar Teknik Yöneticisi ile deneyi gerçekleştiren kişi de değerlendirmeye dahil edilebilir ancak karar aşamasında oy kullanamazlar.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, deneyin tekrar yapılabilmesi için; tarih, deney bedeli, deney işlemine katılım şartları vb. bilgiler Laboratuvar Teknik Yöneticisi tarafından oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Sonucuna itiraz edilen numune, aynı şartlarda (şayet varsa şahit numune ile), aynı metot, mümkün ise aynı deney personeli, aynı cihazlarla deney işlemi tekrarlanır.

Müşteri deney tekrarı sırasında hazır bulunma isteğini laboratuvarımıza yazılı veya sözlü olarak bildirir. Bu talep üzerine Laboratuvar Kalite Koordinatörü, Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve müşterinin de katılımıyla bir değerlendirme toplantısı yapılır ve deney tekrarı işlemine kimlerin katılacağı bu toplantıda kararlaştırılır.

Bu toplantıda Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve deneyi gerçekleştiren personel uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteriyi bilgilendirirler.

İtiraz sonucu, tekrarlanan deney işlemi sırasında alınan sonuçlar deney personeli tarafından ilgili deney kayıt formuna işlenir, deneye katılanlar tarafından imzalanır.

Müşterinin Laboratuvarda bulunduğu süre içinde diğer müşteri bilgilerinin gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı yönündeki **Ziyaretçi Gizlilik Beyanı Formu** Laboratuvar Kalite Koordinatörü tarafından müşteriye imzalatılır.

Tekrarlanan deney sonucunda, rapor sonucunda değişiklik olmasa dahi yeni bir deney raporu hazırlanır ve müşteriye iletilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda; Laboratuvar Kalite Koordinatörü tarafından, bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak **için Düzeltici Faaliyet Prosedürü,** ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deney metodunun uygulandığı diğer numunelere olan etkisi konusunda ise **Uygun Olmayan Faaliyetlerin Kontrolü Prosedürü** uygulanır.

1. Şikayet veya İtirazın Karara Bağlanması

Şikayet İtiraz Değerlendirme personeli kendisine ulaşan şikayet ve itirazlar için en geç 10 gün içerisinde çalışmalarını tamamlarlar ve nihai kararın verilmesi için Laboratuvar Kalite Koordinatörüne oylama için hazır olduğu bilgisini e posta ile iletirler.

İtiraz ve şikayetlerde nihai karar Şikayet İtiraz Değerlendirme için görevlendirilen iki personel ile laboratuvar kalite koordinatörünün salt çoğunluk oyu ile alınır, alınan sonuç kararı Laboratuvar Kalite Koordinatörü tarafından en geç üç (3) iş günü içerisinde üst yönetime ve taraflara iletilmesinden ulaştırılmasından Laboratuvar Kalite Koordinatörü sorumludur.

# **Belge Revizyonları**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tarih** | **Revizyon** | **Değişikliğin açıklaması** |
| 15.02.2024 | 00 | İlk Yayın |
|  |  |  |