

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı; Laboratuvarda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemler için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2).

İtiraz: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4).

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

3. SORUMLULUKLAR

KY / Kalite Yöneticisi: Müşteriye verilen hizmetin 17025 KYS şartlarına uygun olmasından, F1.21 Müşteri Memnuniyet Anketinin hazırlanmasından değerlendirilmesinden ve sonuçlarını yönetimin gözden geçirme toplantısında sunumundan ve ilgili birimler arası koordinasyondan sorumludur.

LS / Laboratuvar Sorumlusu: Müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden Yapılacak deneylerin maddi ve teknik şartlarının belirlenerek, taleplerin kabul veya ret edilmesine karar vermekten, deney esnasında herhangi bir problem çıkması durumunda deneyin durdurulup, tekrar başlatılmasından nihai olarak verilen sonuç raporlarının kontrol edilerek onaylanmasından sorumludur.

DP / Deney Personeli: Müşterilerin almış oldukları hizmetin kalitesinden memnun olmalar için gerekli ortam ve kalite şartlarının sağlanmasından sorumludurlar.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR :

- F1.23 Şikâyet/Öneri Formu
- F1.36 Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formu
- P7.1 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- P7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü
- P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü

5. UYGULAMA

5.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteriye F1.23 Şikâyet-Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Şikâyet-Öneri Formunda, sıra numarası yy/nn olarak verilir.

yy : Yılın son iki hanesidir.

nn : Çift nümerik sayıdır ve sırayla verilir. Her yıl “01”den başlayarak devam eder

5.2. Deney Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

Laboratuvarda deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi müşteriye F1.23 Şikayet/Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde P7.1 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Yöneticisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Laboratuvar Sorumlusu ve Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürüne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar F1.23 Şikayet/Öneri Formu üzerine Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü ve P7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

5.3. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri şikâyetleri

Akreditasyon Kurumundan gelen şikayetler Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından ele alınır.

Kalite Yöneticisi tarafından F1.23 Şikayet/Öneri Formu ile işlem başlatılır.

Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

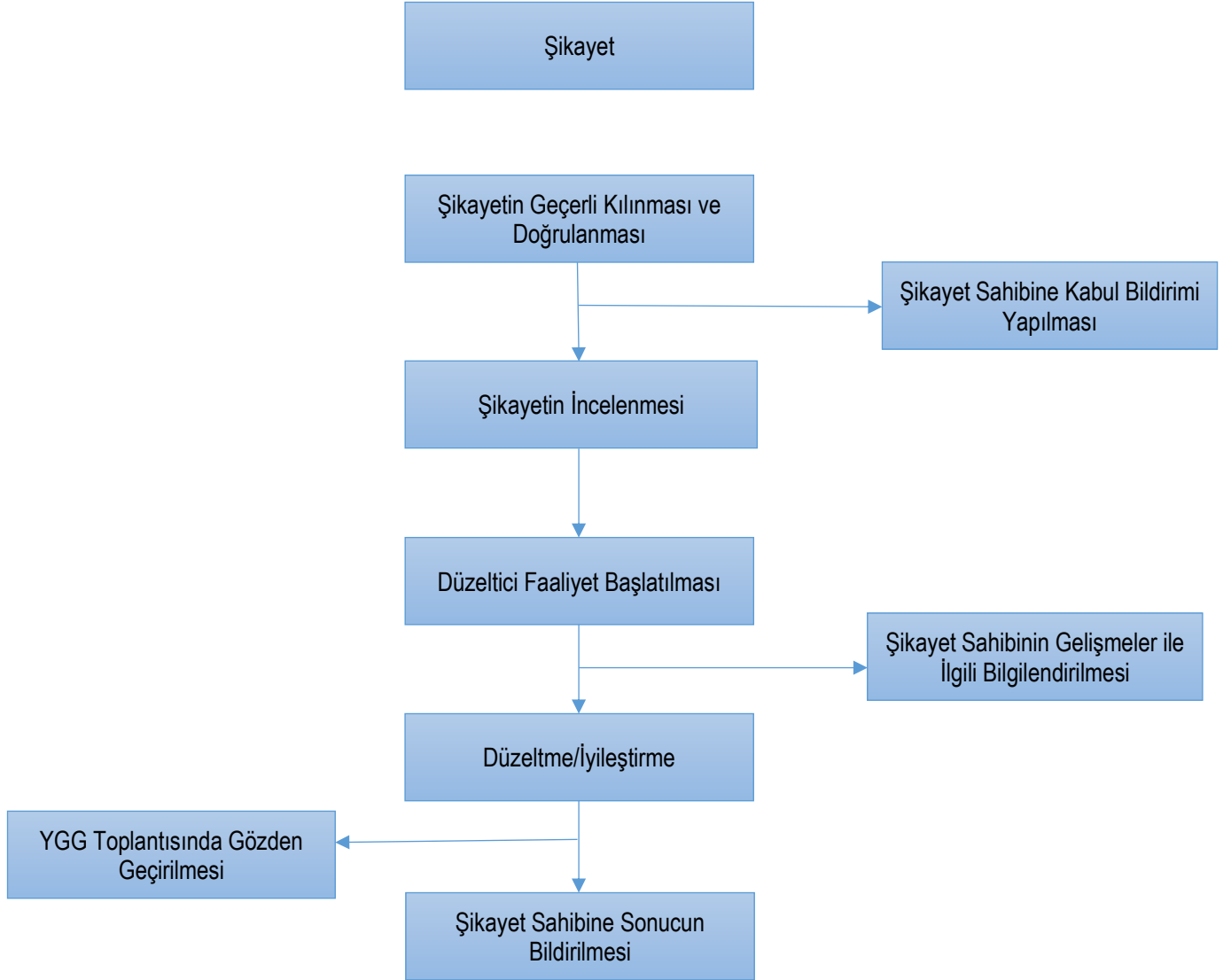
5.4. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

Laboratuvara gelen tüm şikayetlerin çözülmesinde Gerekirse F1.36 Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

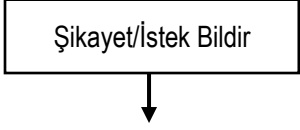
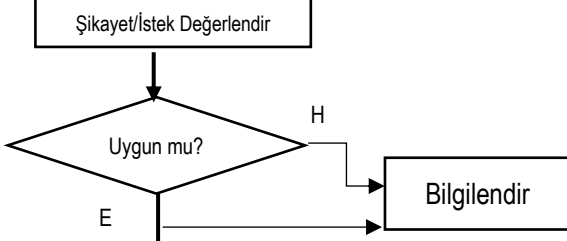
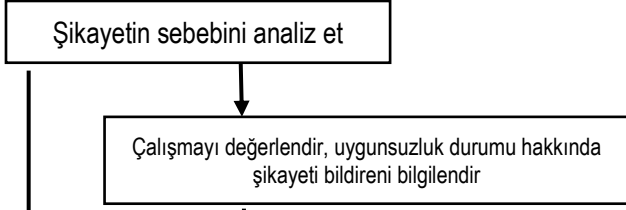
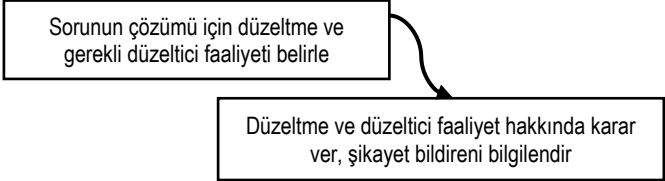
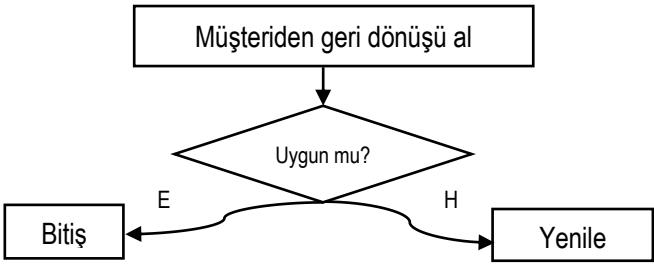
Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve P8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

5.5. Şikayet Sürecinin Akış Şeması



5.6. Şikâyet Prosesi

İlgili / Sorumlu	Faaliyet Adımı	Açıklama
İlgili taraf		Şikâyet/İstekler sözlü ve ya yazılı olarak ilgili tüm personele iletebilir; Tel: +90 (212) 359 4645 Mail: sdogan@bogazici.edu.tr
Laboratuvar Müdürü Kalite Yöneticisi		Gerekir ise ek bilgiler istenerek, Şikâyetin Laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı olup olmadığı değerlendirilir
Kalite Yöneticisi		P7.9 Şikâyetler Prosedürü uygulanır. Şikâyete konu olan faaliyette yer almayan personel olmalıdır.
Görevli Personel Kalite Yöneticisi		Şikâyete neden olan unsur belirlenir. Bir uygunsuzluk tespiti yok ise şikâyeti bildirenle durum değerlendirilerek karar verilir Sorun tespit edildi ise F1.36 Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formu düzenlenir.
Görevli Personel Kalite Yöneticisi		P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.
Kalite Yöneticisi		P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.
Kalite Yöneticisi		Müşteriden gelen cevap olumlu ise F1.36 Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formuna kaydedilir, aksi durumda çalışma yinelenir.

6. REVİZYON

Rev No.	Revizyon / Değişiklik İçeriği	Yayımlama Tarihi
00	İlk yayın	03.01.2022
Hazırlayan Adı Soyadı/İmza/Tarih		Kontrol Eden/Onaylayan Adı Soyadı/İmza/Tarih