

1. AMAÇ

OKCO' nun yapmakta olduğu ölçüm faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden ve diğer kesimlerden gelen şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Tüm şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, 17025 Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikayet: Müşterilerden ve diğer kesimlerden iletilen personel veya işleştiren kaynaklı memnuniyetsizlik durumudur.

İtiraz: Müşterinin ölçüm sonuçlarına veya ölçüm raporunun tamamına yapmış olduğu geri dönüştür.

5. UYGULAMA

5.1 LP.009 ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ, www.okco.com.tr adresinde yayınlanarak tüm ilgili tarafların erişimine açılır.

5.2 Şikayet / İtirazın Alınması

Şikayetler veya itirazlar, OKCO çalışanlarına **LF.064 MÜŞTERİ DEĞERLENDİRME VE ÖNERİ ANKETİ**, telefon, faks, e-posta ve farklı yollarla iletilebilir. Şikayeti, itirazı alan kişi, şikayeti-itirazı 17025 Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.

5.3 Şikayetin Değerlendirilmesi ve Şikayet Sahibinin Bilgilendirilmesi

17025 Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti aldıktan sonra şikayetin OKCO' ya ulaştığını şikayet sahibine bildirir.

17025 Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayeti 5 iş günü içinde değerlendirir.

Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise; müşteri temsilcisini bilgilendirir. Müşteri temsilcisi, müşteri ile iletişime geçer.

Şikayet Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise; 17025 Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti **LF.062 ŞİKAYET KAYIT VE DEĞERLENDİRME FORMU'** na işler ve şikayeti Laboratuvar Müdürüne bildirir. Laboratuvar Müdürü, şikayete konu olana durumu şikayet sahibi ve şikayete konu olan kişi(ler) ile görüşür ve şikayetin kabul edilip edilmeyeceğine karar verir.

Laboratuvar Müdürü, şikayet değerlendirmesi bittiğinde aynı gün içinde şikayet sahibine şikayetin kabul/red edildiğini gerekçesini de belirterek mail ortamında bildirir.

Şikayet kabul edildi ise Laboratuvar Müdürü, şikayet için Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu doldurur. Laboratuvar Müdürü, geribildirimler / kayıtlar doğrultusunda şikayetin kök nedenini tespit eder. Belirlenen kök nedene uygun olarak yapılması gereken faaliyetleri belirler. Yapılması planlanan faaliyetler hakkında şikayet sahibine bilgilendirme yapılır.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayet Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise bu süreç Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

Personel veya işleştiren kaynaklı bir problem yaşandığı takdirde gerçekleşmiş olan şikayet neticesinde personele mail üzerinden geri bildirim yapılır. Şikayetin personelden kaynaklı bir durumu neticesinde ise Laboratuvar müdürü tarafından olağan dışı toplantı yapılarak personellerin çalışma verimleri artırılır.

OKCO, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

5.4 İtirazın Değerlendirilmesi ve İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

17025 Kalite Yöneticisinin onayından sonra Laboratuvar Müdürü tarafından sözlü veya yazılı olarak müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirme kaydı, itiraz için açılan klasöre kaydedilir. Ayrıca analiz sonucunun etkilendiği bir durum varsa **LP.020 SONUÇLARIN RAPOR HALİNE GETİRİLMESİ PROSEDÜRÜ'** nde belirtildiği gibi yeni rapor düzenlenir ve müşteriye iletilir. İtirazın ilk aşamasında müşterinin itirazı neticesinde ölçüm ham kayıt verileri laboratuvar müdürü nezaretinde müşteriye gösterilerek raporun yazım aşaması gözlemlenerek tekrarlanır. Bu durumda müşterinin haklı olduğu bir durum tespit edildiği takdirde **LP.005 UYGUN OLMAYAN DENEY İŞİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'** ne uygun olarak ölçümler tekrarlanarak ölçüm yapılan firmadan herhangi bir ücret talep edilmez. Müşterinin itirazı devam ediyor ise ölçümlerin iptal edilerek aynı ölçüm kalemlerinden Türkak akrediteli İsgüm tarafından yetkilendirilmiş, şahit laboratuvar tarafından ölçümlerin gerçekleştirilerek ölçümlerin izlenebilirliği sağlanacaktır. Bu izlenme işlemi neticesinde laboratuvarımızdan kaynaklı bir durum söz konusu ise ölçümlerin yarı bedeli karşılanacaktır. Eğer laboratuvarımızdan kaynaklı bir hata söz konusu değil ise ölçüm bedelleri firma tarafından karşılanacaktır.

5.5 Tüm şikayetler/itirazlar, **LF.061 ŞİKAYET VE İTİRAZ TAKİP FORMU** ile takip edilir.

5.6 17025 Kalite Yöneticisi, gelen şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirir.

5.7 Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak **LP.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'** ne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

LP.007 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

LP.009 ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

LP.020 SONUÇLARIN RAPOR HALİNE GETİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

LP.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

LF.062 ŞİKAYET KAYIT VE DEĞERLENDİRME FORMU

LF.061 ŞİKAYET VE İTİRAZ TAKİP FORMU

LP.005 UYGUN OLMAYAN DENEY İŞİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

LF.064 MÜŞTERİ DEĞERLENDİRME VE ÖNERİ ANKETİ

7. REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	09.02.2020	İlk yayın

8. ONAY

ONAY	GENEL MÜDÜR
------	-------------