



1.	Amaç	2
2.	Kapsam	2
3.	Tanımlar	2
4.	Sorumluluklar	2
5.	Uygulama	2
5.1.	Genel	2
5.2.	Ürün Belgelendirme ile İlgili Şikâyetler	2
5.3.	Ürün Belgelendirme İle İlgili İtirazlar	4
	5.3.1.İtiraz Komitesinin Oluşturulması, Yapısı ve Nitelikleri	4
	5.3.2.İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler	5
5.4.	Deney ile İlgili Öneri, Şikâyet ve İtirazlar	6
	5.4.1. Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme	6
	5.4.2 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi	7
5.5.	Şikâyet ve İtirazların Kayıtları	7
5.6	Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler	7
5.7	Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	8
5.8	Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi	8
6.	İlgili Dokümanlar	8
7.	İlgili Kayıtlar	8
8.	Ekler	9
9.	Revizyon Bilgileri	9

Hazırlayan (KY)
Başak ARSLANLI
Tarih: 17 08 2017

Onaylayan (GM)
Ata Gürül ARSLANLI
Tarih: 17 08 2017



1. Amaç

LVT' nin ürün belgelendirme ve deney hizmetleri ile ilgili şikâyetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin çözüm yöntemini belirlemek .

2. Kapsam

Ürün belgelendirme ve/veya deney hizmeti verilen müşteri ile firmamız arasındaki her türlü şikâyet ve itirazlar.

3. Tanımlar

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, bir ürün belgelendirme kuruluşu, laboratuvar veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak bildirdiği memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Ürün belgelendirme ve/veya laboratuvar hizmeti konusunu sağlayanın, ürün belgelendirme kuruluşuna, laboratuvara veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Ürün Belgelendirme Müdürü, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve gerekli olması durumunda Genel Müdür ; şikâyetlerin / itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur.

Ürün Belgelendirme ile ilgili İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur. Laboratuvar ile ilgili itirazların karara bağlanmasından Laboratuvar Müdürü sorumludur.

5. Uygulama

5.1. Genel

Ürün belgelendirme alanında şikâyetin incelenmesindeki ilk aşama, şikâyetin kaynağının kuruluşumuz sorumluluğu altında olup olmadığının teyit edilmesidir. İlgili olduğu taktirde şikâyet veya itiraz işleme alınır. Başvuru sahibine şikâyet ve itirazın alındığı Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin mümkün olduğunca toplanması ve doğrulanması sağlanır. Çıkar çatışması olmamasını güvence altına almak için itiraz ve / veya şikâyete konu olan belgelendirme faaliyetinde yer alan personel ve bir müşteriye danışmanlık yapmış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel (yönetici durumunda olsa bile) danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin şikâyet veya itirazının çözümü için gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

5.2. Ürün Belgelendirme ile İlgili Şikâyetler

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Form'ları (FRE.13) ile veya yazılı / sözlü olarak gelebilir. Sözlü gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu(FRE.14) ile kayıt altına alınır. Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müşteri ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız personeli, durumu vakit geçirmeden Ürün Belgelendirme Müdürü'ne iletmek zorundadır. Şikâyetin, LVT ' yi yasal hükümler açısından etkileyecek derecede büyük olması durumunda Ürün Belgelendirme Müdürü konuyu derhal Genel Müdür'e iletir. Bu gibi durumların oluşması halinde Ürün Belgelendirme Müdürü Genel Müdür ile birlikte karar alır.

Şikâyet konusu direk Ürün Belgelendirme Müdürü'nün dahil olduğu bir belgelendirme faaliyetiyle ilgiliyse o zaman ürün belgelendirme müdürü şikâyet sürecinde yer almaz; konuyu Kalite Yöneticisi takip eder.



Ürün Belgelendirme Müdürü ; Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu(FRE.14) ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Ürün Belgelendirme Müdürü , şikâyetin beş işgünü içinde değerlendirmeye alınmasından sorumludur. Ürün Belgelendirme Müdürü ; şikâyetle ilgili taraflarla (ürün belgelendirme personeli dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, şikâyetle ilgili olan müşterinin ürün belgelendirme aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Genel Müdür şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Yöneticisi'ne aittir.

SN	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">İlgili kişilere ulaşılamaması,Teklif süresinin geç olması,Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb...	Ürün Belgelendirme Müdürü en fazla beş işgünü içinde değerlendirmeye alır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">Denetim heyetinin tavır ve davranışı,Denetim heyetinin etik olmayan davranışı,Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılıkDenetimde uygun metot kullanılmaması,Denetim planına uymama,Denetimin katma değer sağlamaması vb... gibi	

Müşterilerle ilgili şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili de olabilir.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uymak esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

SN	Şikâyet	Karar
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	Ürün Belgelendirme Müdürü en fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin geri çekilmesi, yine olumsuz ise belgenin iptaline
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde (örn. ürün üzerinde logonun kullanılması) kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	



4	Müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek gruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
5	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;
6	Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	<ul style="list-style-type: none">• 1 ay içerisinde özel denetim yapılması,• En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir,yine olumsuz ise belgenin iptali• Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması

Neticelenen şikâyetlerin sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.

Üçüncü taraflardan gelen şikâyetlerin değerlendirilmesinde müşteriye ait bilgilerin kamuya açıklanması durumu söz konusu olması halinde Ürün Belgelendirme Müdürü konu ile ilgili olarak müşteriye yazılı olarak bilgilendirir.Müşteriye ilişkin müşteri dışında elde edilen veriler gizli olarak değerlendirilip Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından ilgili müşteri dosyasında muhafaza edilir.

Müşteriye, ürün belgelendirme kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği makamları bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa müşterinin İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, 5.3. maddesinde belirtilen itiraz prosedürü işler.

5.3. Ürün Belgelendirme İle İlgili İtirazlar

5.3.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması, Yapısı ve Nitelikleri

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, ürün belgelendirme personelinin atanması, belgelendirmenin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve ürün belgelendirme kararı gibi ürün belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız İtiraz Komitesi'ni oluşturmuştur.

Komite üyelerinin ;

- 4 yıllık üniversite mezunu olmaları / Tercihen mühendislik fakültesi mezunu olmaları
- En az 2 yıllık mesleki tecrübeye sahip olmaları
- Tercihen kalite yönetim sistemleri konusunda bilgi ve deneyime sahip olmaları
- Ürün belgelendirme yapılan konularda faaliyet gösteren firmalar ile kurumsal ilişkisinin(danışmanlık , ortaklık vs) olmaması.

Her üyenin özgeçmiş ve evraklarından ; oluşan dosya kalite yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

Tüm komite üyelerinin LVT ürün belgelendirme kapsamı ve kendi görev ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olması kalite yöneticisi tarafından sağlanır.

İtiraz Komitesi, Genel Müdür tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. Herhangi bir İtiraz Komitesi üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.



Komite üyeleri, Tarafsızlık Beyanı(FRE.15) ve Komite Üyeliği Sözleşmesi (FRB.14) imzalarlar. Komite üyeleri bilgileri Kalite Yöneticisi tarafından Komite Üye Listesi'ne (FRB.15) kaydedilir.

5.3.2.İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

İtiraz Komitesi'nin görevi, ürün belgelendirme prosesinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Ürün belgelendirme personelinin yetkin olması,
- Ürün belgelendirme prosedürünün müşteri sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Belgelendirmenin müşteri sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müşteri sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı,

gibi kriterler esas alınır.

SN	İtiraz	Karar
1	Ürün belgelendirme sonucuna / Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz	<p>Alınan kararlara itiraz süresi, kararın firmaya tebliğ edilmesini takiben 15 gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder. Ürün Belgelendirme Müdürü öncelikle Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu(FRE.14) doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır.</p> <p>Ürün Belgelendirme Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 15 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu(FRE.14) ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi tüm üyelerin katılımı ile toplanır ve karar en az 2 üyenin oybirliği ile alınır.</p> <p>İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz.</p> <p>İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Ürün Belgelendirme Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.</p>



SN	İtiraz	Karar
2	Ürün belgelendirme sonucunda ürün belgelendirme personelinin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	<p>Bu durumda ürün belgelendirme personeli, müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Ürün Belgelendirme Müdürü itirazı inceler ve 5 işgünü içinde kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Ürün Belgelendirme Müdürü ; değerlendirme neticesinde gerek duyması halinde aşağıdaki kararları alabilir;</p> <ul style="list-style-type: none">• Ürün belgelendirme personeli tavsiye kararının onayına,• Ürün belgelendirme personelinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, <p>Müşteri, Ürün Belgelendirme Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Ürün belgelendirme denetimini yapacak Ürün belgelendirme personeline itiraz	<p>Ürün belgelendirme tetkikini gerçekleştirmek üzere atanan ürün belgelendirme personelinin bilgilerini tetkikten önce müşteriye iletir. Belgelendirilecek müşterinin ürün belgelendirme personeline itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Ürün Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Ürün Belgelendirme Müdürü, ürün belgelendirme prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda ürün belgelendirme personeli değiştirilerek yeni atanan ürün belgelendirme personelinin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.</p>

İtiraz işlemlerinin sonuçları itirazda bulunan yetkiliye Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, ilgili Belgelendirme Sözleşmesi'nde(FRB.10); itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Ayrımcı olmama ilkesine uygun olarak ele alınan şikâyet / itiraz incelemeleri ayırım gözetilmeksizin ele alınır.

5.4 Deney ile İlgili Öneri, Şikâyet ve İtirazlar

5.4.1 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin LVT ve deney hizmetleri ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Laboratuvar Müdürü' nün sorumluluğundadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na (FRE.14) kaydedilir. Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler bunlarla sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki gibidir:

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb..) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin analize uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir. Verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetler Laboratuvar Müdürü tarafından alınır, ilgili personellerle koordinasyonun sağlanması ve şikâyetin/itirazın



çözülmesine kadar sürecin takibi Kalite Yöneticisi ile ortak çalışma ile tamamlanır. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü' ne göre faaliyet başlatılır.

Düzeltici önleyici faaliyetin niteliğine göre müşteri, yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'nun (FRE.14) ilişiginde muhafaza edilir.

5.4.2 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Yöneticisi, Laboratuar Müdürü ve deneyi yapan personel ile temasa geçer.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama deneyinin yapılması için gereken tüm şartlar, Laboratuar Müdürü ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite Yöneticisi tarafından kabul edilir. Müşteri, tekrar deneyi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar deneyine müşteri ile birlikte Laboratuar Müdürü veya görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan metotlar, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin nezaret ettiği deneyler için Deney Katılım Tutanağı (FRL.38) imzalanır.

İtiraz edilen numuneye aynı şartlarda, aynı metot, aynı kişi, aynı ölçüm cihazları ile tekrar deney yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan deney kayıtları tutulur, tekrar deneyi olduğu belirtilecek şekilde Deney Raporu hazırlanır. Müşterinin belirtilen tarihte tekrar deneyine gelmemesi halinde, Kalite Yöneticisi ve Laboratuar Müdürü eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir. Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan deney sonuçlarının değişmediği durumlarda, bir önceki deney sonucu geçerlidir. Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK' a başvuruda bulunur. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti tarafımızdan karşılanır.

Kalite Yöneticisi tarafından;

- Deney sonucunun farklı çıkması durumunda Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PRL.02),
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PRE.05),
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRL.03) uygulanır.

5.5 Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir. Şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup taraf olan müşteri ve İtiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir.

5.6 Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Kalite Yöneticisi; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyetler Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne (PRE.05) göre Kalite Yöneticisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Kalite Yöneticisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır.



Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir. (bkz. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRE.04))

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan tüm kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından, Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRE.02) kapsamında muhafaza edilir.

5.7 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm çalışanlar, müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Numunelerde, deney hizmeti veya belgelendirme hizmetinin sunulması esnasında gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan yazışma ile Laboratuvar Müdürü veya Ürün Belgelendirme denetimi sırasındaki personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Verilen deney ve ürün belgelendirme hizmeti ile ilgili olarak **müşterilere verilen hizmetin tamamlanması akabinde**, **Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu (FRE.13) gönderilir. Anket çalışmaları Kalite Yöneticisi tarafından yıl sonunda raporlanır, YGG girdisi olarak toplantıda ele alınır.**

Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.8 Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca laboratuvar personeli girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha öncen sözlü/yazılı olarak Laboratuvar Müdürü'nden izin almaları gerekmektedir. Laboratuvar Müdürü, talebi değerlendirerek ilgili personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret, Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü' nün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda her türlü bilgiyi deney personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Deney Personeli tarafından, laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve deney raporlarının güvenlik/gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Deney işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek laboratuvar personeli ve müşteri tarafından Deney Katılım Tutanağı (FRL.38) imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürü' ne bildirir.

6. İlgili Dokümanlar

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRE.02)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRE.04)
- Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PRE.05)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PRL.02)
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRL.03)

7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu (FRE.13)
- Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu (FRE.14)
- Tarafsızlık Beyanı(FRE.15)



- Deney Katılım Tutanağı (FRL.38)
- Komite Üyeliği Sözleşmesi (FRB.14)
- Belgelendirme Sözleşmesi (FRB.10)
- Komite Üye Listesi (FRB.15)

8. Ekler

9. Revizyon Bilgileri

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Bilgileri
01	04.01.2017	md.5.7. Anket çalışmalarının yapılma zamanı tanımlanmıştır.
02	17.08.2017	md.5.7. Anket çalışmalarının raporlama zamanı belirtilmiştir.