	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : LAB-P-16
		Yayın Tarihi : 10.01.2022
		Revizyon No : 02
		Revizyon Tarihi : 12.01.2024
		Sayfa No : 1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

HİDRO PLASTİK Deney Laboratuvarında müşteriden gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR

Şikayet: Tüm tarafların HİDRO PLASTİK A.Ş. Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmetin sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların HİDRO PLASTİK A.Ş. Deney Laboratuvarının vermiş olduğu hizmette aldığı kararlara yönelik talebidir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

3. SORUMLULUKLAR

- Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi
- Laboratuvar Teknik Yöneticisi
- Deney Personeli

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- LAB-F-16 Şikayet ve Öneri Formu
- LAB-P-17 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü
- LAB-P-19 Müşteriye Hizmet Prosedürü
- LAB-P-20 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- LAB-P-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- LAB-F-09 Düzeltici Faaliyet Formu
- LAB-P-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- LAB-P-04 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- LAB-VM-01 Personel Vekalet Matrisi


5. UYGULAMA

5.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikayetleri

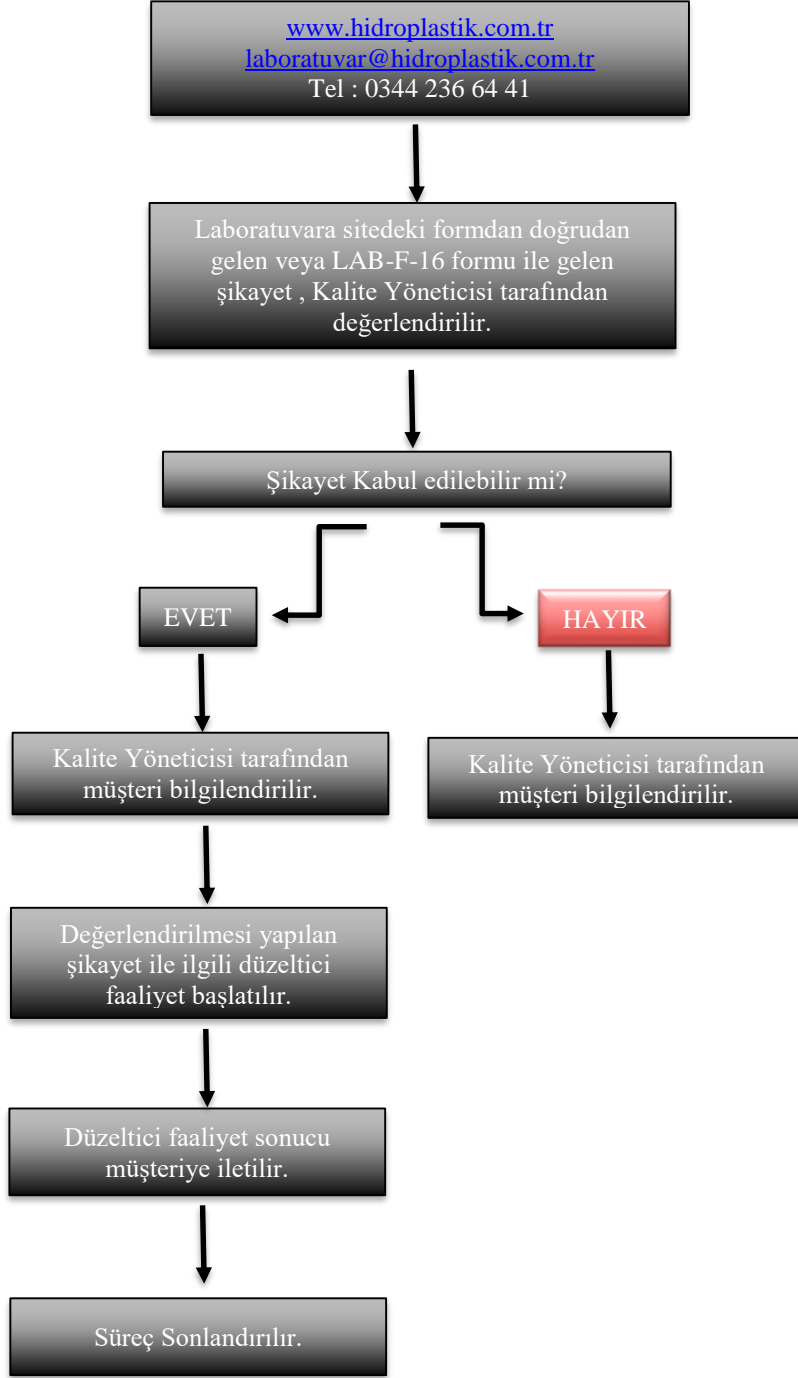
Şikayet ve öneriler, talep eden her türlü ilgili tarafların erişimine açık şekilde hidroplastik.com.tr adresine eklenen ilgili prosedüre göre şikayet ve öneri formu doldurularak veya LAB-F16 Şikayet ve Öneri formunu siteden indirip doldurularak yapılmaktadır. Şikayet ve öneriler laboratuvar@hidroplastik.com.tr adresine ulaşmaktadır. Form doldurularak yapılan şikayetlerde yine laboratuvar@hidroplastik.com.tr adresine mail atılmalıdır.

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikayeti laboratuvara gelirse, şikayet Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir. Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriye LAB-F-16 Şikayet ve Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Şikayet takibi aşağıdaki şemaya uygun olarak yapılır.


Hazırlayan	Onaylayan

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : LAB-P-16
		Yayın Tarihi : 10.01.2022
		Revizyon No : 02
		Revizyon Tarihi : 12.01.2024
		Sayfa No : 2/4

ŞİKAYET TAKİP ŞEMASI



Hazırlayan	Onaylayan

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : LAB-P-16
		Yayın Tarihi : 10.01.2022
		Revizyon No : 02
		Revizyon Tarihi : 12.01.2024
		Sayfa No : 3/4

5.2. Deney Sonuçlarının Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikayetleri

HİDRO PLASTİK A.Ş. Deney Laboratuvarında deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için KYT müşteriye [LAB-F-16 Şikayet ve Öneri Formu](#) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

KYT ve Laboratuvar Teknik Yöneticisi tarafından itiraz ve şikayet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda [LAB-P-17 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü](#)ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

Deney tekrarı yapılması gerektiğinde [LAB-P-19 Müşteriye Hizmet Prosedürü](#)ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Teknik Yöneticisi, Deney Personeli, KYT ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşterinin, Deney Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Teknik Yöneticisine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar [LAB-F-16 Şikayet ve Öneri Formu](#) üzerine Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır.

Yapılan tekrar deneylerde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek [LAB-P-17 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü](#) ve [LAB-P-20 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü](#)ne göre işlemler uygulanır.

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

Akreditasyon kurumundan bildirilen şikayetler Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve Deney Personeli tarafından ele alınır.

KYT tarafından [LAB-F-16 Şikayet ve Öneri Formu](#) ile işlem başlatılır.

Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.


5.4. Şikayetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

HİDRO PLASTİK A.Ş. Deney Laboratuvarına gelen tüm şikayetlerin çözülmesinde gerekirse [LAB-F-09 Düzeltici Faaliyet Formu](#) açılarak şikayetin kök nedeninin [LAB-P-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)ne göre giderilmesi temin edilir. Şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikayetin takibi KYT tarafından yapılır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Müşteri şikayetlerine ait tüm kayıtlar; [LAB-P-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)ne göre Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

Müşteri şikayetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve [LAB-P-04 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü](#) çerçevesinde değerlendirilir.

Hazırlayan	Onaylayan

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : LAB-P-16
		Yayın Tarihi : 10.01.2022
		Revizyon No : 02
		Revizyon Tarihi : 12.01.2024
		Sayfa No : 4/4

6. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	İçerik	Sayfa No	Tarih
0	İlk Yayın	-	10.01.2022
01	Türkak Denetim Uygunluğu Kaynaklı Revize	1	09.01.2023
02	Şikayet takip şeması eklendi	2	12.01.2024

Hazırlayan	Onaylayan