

RATEKS FİZİK VE KİMYA LABORATUVAR PROSEDÜRÜ

Y. TARİH : 10.09.2020

REV: 01

R. TARİH : 15.03.2024

Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Prosedürü

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri şikâyetlerinin ve müşteriden gelen öneri ve taleplerin incelenmesi, değerlendirilmesi için uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

2. SORUMLULAR

Bu prosedür ISO/ICE 17025-2017 akreditasyon kapsamında Rateks fizik ve kimya laboratuvarı tüm yönetici personelini kapsar.

3. UYGULAMA

3.1. Rateks fizik ve kimya laboratuvarı müşterilerden gelen şikâyet ve önerilere acıktır. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. Rateks web sitesinde ilgili Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Prosedürü'ne ulaşılabilir.

Müşterinin sözlü ve yazılı iletilen itiraz ve şikâyetleri, Şikâyet Formu ya da dilekçe ile laboratuvara iletebilir. Kalite yöneticisi tarafından Düzenleyici ve önleyici talep formu düzenlenerek işleme alınır.

Müşteri şikâyetleri info@rateksboya.com ve sikayet@rateksboya.com adresine ayrıca 0258 811 1026 numaralı telefondan 0258 811 1028 numaralı fax adreslerinden yapılabilir. Müşteri şikâyetler prosedürüne web sitesinden ulaşılabilir.

İç müşteri şikâyetleri de info@rateksboya.com / sikayet@rateksboya.com adresine veya Şirket içi Düzeltici önleyici talep formu düzenleyerek yapılabilir.

Müşterilerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir.

Müşterilerden gelen her türlü şikâyet veya hatalı/yanlış deney sonucu ile ilgili bilgiler Düzeltici ve önleyici faaliyet Forumu'na kaydedilir ve değerlendirilmek üzere laboratuvar kalite ve teknik yöneticisi tarafından toplanır.

3.2. Laboratuvar kalite ve teknik yöneticisi tarafından, her türlü şikâyet veya hatalı deney sonucu incelenir ve analiz edilir. Bu çalışmalarda özellikle kalite kayıtları, ham

HAZIRLAYAN:
LABORATUVAR KALİTE YÖN

ONAY:
GENEL MÜDÜR

SAYFA :

RATEKS FİZİK VE KİMYA LABORATUVAR PROSEDÜRÜ

Y. TARİH : 10.09.2020

REV: 01

R. TARİH : 15.03.2024

veri formları, cihaz kalibrasyon ve ortam şartları gibi deneye etkisi olan faktörler incelenir.

3.3. İnceleme ve analizler için Üretim Müdürü, kalite kontrol ve gerekirse Fabrika Müdürü'nün de görüşleri alınır.

3.4. Yapılan inceleme ve kontroller sonucunda bulunan bir uygunsuzluk var ise, çözümü için yapılacak işlemler ve sorumluları, Düzeltici ve önleyici faaliyet Forumu'na kaydedilir.

3.5 Bulunan olumlu veya olumsuz sonuçlar ilgili müşteri ile paylaşılır.

3.6. Söz konusu şikâyet ve hatalı deney sonucuna yapılacak işlemler, bir düzeltici veya önleyici faaliyet yapılmasını gerektiriyorsa, laboratuvar kalite ve teknik yöneticisi tarafından, ilgili faaliyet başlatılır.

3.7. Yapılan düzeltme ve iyileştirmeler müşteriye rapor edilir. Şikâyet konusu deney raporu ise revize yapılarak tekrar gönderilir. Revizyon nedeni ve sebebi bildirilir.

3.8. Gelebilecek şikâyet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

* Test standardın yanlış seçilmesi/ yanlış yazılması

* Bulunan sonuca ait birim / yanlış birim kullanılması

* Türkak rehber dokümanlarına uygunsuz rapor düzenlenmesi gibi hatalar olabilir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler,

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler,

- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler,

- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler,

HAZIRLAYAN:
LABORATUVAR KALİTE YÖN

ONAY:
GENEL MÜDÜR

SAYFA :

RATEKS FİZİK VE KİMYA LABORATUVAR PROSEDÜRÜ

Y. TARİH : 10.09.2020

REV: 01

R. TARİH : 15.03.2024

- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli şikayetler laboratuvara ulaşabilir

3.9. Şikâyetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir

- Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kayıtlarının tutulması
- Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanması

3.10. Laboratuvar Mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul ettiğini bildirmeli ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmalıdır.

3.11. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

3.12. Laboratuvar mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmalıdır.

4. İlgili dokümanlar ve kayıtlar

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Talep Formu(RBB-FLKF- 04)

REVİZYON

Yayınlanma Tarihi	Revizyon No	Revizyon tarihi	Değişiklik / Değişen Sayfa No
10.09.2020	00		
	01	15.03.2024	3,1 ve 3,8 maddeleri

HAZIRLAYAN:
LABORATUVAR KALİTE YÖN

ONAY:
GENEL MÜDÜR

SAYFA :