

	ÇESGEM LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.06.2014	Revizyon No/Tarihi 02/03.03.2025	Sayfa 1 / 4

1. AMAÇ

ÇESGEM Laboratuvarı'nın verdiği ölçüm hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün anlaşmazlık, şikayet ve itirazları kapsar.

3. SORUMLULAR

- Müşterilerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü sorumludur.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından "Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi" sorumludur.
- Müşteri şikayetlerinin yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirmesinden kalite yöneticisi ve şirket müdürü sorumludur.
- Çesgem, itirazı ele almanın tüm seviyelerdeki bütün kararlarda sorumluluğu üzerine almıştır.
- İtiraz ve Şikayet Komitesi: İtiraz ve şikayetleri değerlendirerek teknik görüş oluşturulması.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların Çesgem 'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, sertifikalandırdığı firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz (Temyiz): Çesgem 'in müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik taleplerdir.

Anlaşmazlık (Uyuşmazlık): Çesgem 'in uygulamalarında (denetim ekibi, denetim tarihi vb.) mutabakat olmaması; anlaşmazlık olarak değerlendirilir

5. UYGULAMA

5.1.1. Anlaşmazlık/Şikayetlerin Başvurularının Alınması

- Anlaşmazlık ve/veya şikayetlerin posta, faks veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak tarafımıza gönderilmesi esastır (Bu amaçla Müşteri Şikayet Formu P.06-FR.01 kullanılabilir.). Sözlü yapılan şikayetler yazılı hale getirilmelidir. Şikayetlerde en azından şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) şikayeti alan Çesgem personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin teyidi alınır. Ayrıca bu personel şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikayetler, eğer varsa tüm delilleri içeren belgelerle birlikte şikayeti alan personel tarafından kayıt altına alınır. Şikayet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.
- Gelen anlaşmazlık ve/veya şikayetler Çesgem'in web sitesi www.cesgem.com.tr adresinden müşteri tarafından doldurulabilir veya Çesgem Laboratuvarı'nın ofis kısmında bulunan Müşteri Şikayet Formları (P.06-FR.01), müşteriler tarafından doldurulup, şikayet kutusu içerisine atılabilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Şirket Müdür

	ÇESGEM LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.06.2014	Revizyon No/Tarihi 02/03.03.2025	Sayfa 2 / 4

• Planlama sorumlusu bu aşamada anlaşmazlık ve/veya şikayetler başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık ve/veya şikayetler konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık ve/veya şikayetler kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetlerin tespiti için kalite yöneticisine iletilir.

*Laboratuvar personelleri tarafından yapılacak şikayetler Şikayet Formu(F.06-FR.02) doldurularak laboratuvarında bulunan şikayet kutusuna atılır.

*Tedarikçi, dışarıdan hizmet verenler, işbirliği sözleşmesi yapılan laboratuvarlar gibi kişi/kurumlardan gelen şikayetler Şikayet Formu (P.06-FR.02) ile doldurulur. Doldurulmuş Şikayet Formları Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve bu değerlendirme YGG toplantısında Üst Yönetime bildirilir.

5.1.2. İnceleme, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikayeti inceler, ilgili olabilecek personel ile görüşür, gerekiyorsa araştırma yapılmasını ve rapor haline getirilmesini sağlar, şikayetin Çesgem Laboratuvarı'ndan kaynaklanıp kaynaklanmadığı yönünde bir görüş oluşturur.

Kalite Yöneticisi; incelemeyi takiben, Çesgem Laboratuvarı'nın değerlendirmesini ve kararını Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01)'nin ilgili alanlarını doldurarak belirtir ve formun bir nüshasını müşteriye gönderir.

Yapılan değerlendirmede, şikayetin laboratuvarın faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için derhal düzeltici faaliyet başlatmasını sağlar.

Şikayetin neticesinde uygun olmayan ölçüm işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü (P.07) uygulanır.

Şikayetin ele alınması ve değerlendirilmesi sonucunda nihai cevap yazısı, (şikayet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya fax yoluyla gizlilik kurallarına uygun olarak şikayet sahibine gönderilerek şikayet sonuçlandırılır.

Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olmadığı sonucuna ulaşırsa, tespit edilen şikayetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet sahibine bildirilir.

Kapsamlı olmayan şikayet inceleme sonuçları, şikayet yazısı üzerine elle yazılıp paraflanabilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir:

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Şikayet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, Çesgem'in konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse konunun çözümü bu aşamadan sonra Şirket müdürü sorumluluğundadır.

5.1.3.Şikayet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

Çesgem, şikâyet konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikâyet sahibi ve şikâyet neden olan müşterisi ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Şirket Müdür

	ÇESGEM LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.06.2014	Revizyon No/Tarihi 02/03.03.2025	Sayfa 3 / 4

açılmamasına ve eğer açılacaksa ne seviyede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği seviyede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

5.2. İtiraz

5.2.1 İtiraz Değerlendirme Komitesi

İtirazlar da şikayet değerlendirme laboratuvar müdürü ve kalite yöneticisi tarafından incelenmektedir. “Şikayet Değerlendirme Komitesi”nin toplanabilmesi için itiraz sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) Çesgeme sunması gereklidir. Komite bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikâyetle sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikâyet sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri laboratuvar müdürü tarafından yeniden belirlenir.

Şikayet komitesi, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Komitede kararlar salt çoğunluğa bakılarak alınıp, komitede alınacak karar Çesgem için nihai ve bağlayıcı karardır.

❖ Komiteden çıkacak karara göre kalite yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir ve sonuçları laboratuvar müdürüne, şirket müdürüne ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici faaliyet için “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikayetleri, ilgili “Müşteri Şikayet Formu” işlenir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Yapılan DÖF aşağıdakileri önlemleri içerebilir:

Tekrarın önlenmesi

Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirmesi

5.2.2 Nihai İtirazların Karara Bağlanması

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

Çesgem 'in aldığı tüm kararlarla (şikayet değerlendirme komitesi dahil) ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri T.C. Konya mahkemeleridir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyetle konu itirazını aynı şekilde TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da vardır. Şikâyetçi, TÜRKAK Rehber R10.08 ile şikâyetler ve uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında iyileştirme fırsatlarını tanımlamak için gözden geçirilir.

5.3 Gizlilik

- Çesgem Laboratuvarı'na ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca Çesgem'i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Şirket Müdür

	ÇESGEM LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.06.2014	Revizyon No/Tarihi 02/03.03.2025	Sayfa 4 / 4

- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite yöneticisinin şikayet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- Çesgem, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi www.cesgem.com.tr web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Madde 4.8
- Uygun Olmayan Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü (P.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08)
- Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)
- Şikayet Formu (P.06-FR.02)

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Şirket Müdür