

Doküman No 17025.PR.79.12.001	Revizyon 1	Revizyon Tarihi 04.04.2023	İlk Yayın Tarihi 22.10.2022	Sayfa No 2/6
----------------------------------	---------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------

1. AMAÇ

Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. KAPSAM

Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarı faaliyetleri neticesindeki şikâyetleri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarı' nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak Laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Deney ögesini sağlayanın Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarı' ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

4. SORUMLULUK

Kalite Müdürü

Kalite Şefi

Laboratuvar Şefi

Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu

Laboratuvar Personeli

5. UYGULAMA

5.1 Genel

5.1.1. *Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarında şikâyetler; www.anadoludokum.com.tr internet sitesi üzerinden, laboratuvar@anadoludokum.com.tr maili üzerinden veya Laboratuvar yönetici personellerinin kurumsal mailleri üzerinden alınmaktadır. laboratuvar@anadoludokum.com.tr maili üzerinden veya www.anadoludokum.com.tr internet sitesi üzerinden alınan şikâyetler Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. Alınan tüm şikâyetler hakkında Kalite Müdürü, Kalite Şefi, Laboratuvar Şefi ve Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu bilgilendirilir.*

5.1.2. Bir şikâyetin alınması üzerine Anadolu Döküm Sanayi A.Ş. Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki

Hazırlayan Kalite Yönetim Sist. Sorumlusu R. Berkay ARSLAN	Kontrol Eden Kalite Müdürü Metehan BOYDAK	Onaylayan Genel Müdür Ahmet KIRIMTAYYIF
---	--	--

Döküman No	Revizyon	Revizyon Tarihi	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No
17025.PR.79.12.001	1	04.04.2023	22.10.2022	3/6

Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

5.1.3. Anadolu Döküm Sanayi A.Ş Laboratuvarı bir şikâyet aldığıında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

5.1.4.Mümkün olan her durumda, Anadolu Döküm Sanayi A.Ş Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

5.1.5. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Şefi tarafından, Laboratuvar ile ilgili şikâyetlerde ise kararlar Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

5.2 Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti Laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu' na yönlendirilir. Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu müşteriye 17025.FR.79.12.001 Laboratuvar Şikayet Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

5.3 Deney Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

5.3.1. Anadolu Döküm Sanayi A.Ş Laboratuvarı, deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu "17025.FR.79.12.001" Laboratuvar Şikayet Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu, 17025.FR.79.12.001 Laboratuvar Şikayet Öneri Formu' na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

5.3.2. Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu, Kalite Müdürü, Laboratuvar Şefi ve Kalite Şefi ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin Laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, Şikâyetlerle ilgili her durum 17025.FR.79.12.001 Laboratuvar Şikayet Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

5.3.3.Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda 17025.PR.710.12.001 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ' ne göre işlem yapılır.

5.3.4.Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

5.3.5. Deneyin tekrarı yapılması gerektiğinde "17025.PR.71.12.001" Laboratuvar Talep, Teklif Sözleşme Prosedürü' ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Şefi (İhtiyaç duyulması halinde Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sist. Sorumlusu R. Berkay ARSLAN	Kalite Müdürü Metehan BOYDAK	Genel Müdür Ahmet KIRIMTAYYIF

Doküman No	Revizyon	Revizyon Tarihi	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No
17025.PR.79.12.001	1	04.04.2023	22.10.2022	4/6

uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse deney farklı bir laboratuvar personeli tarafından yapılır.

5.3.6.Müşterinin/ilgili tarafın, laboratuvar personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar “17025.FR.79.12.001” Laboratuvar Şikayet Öneri Formu’ na Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda (Tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

5.3.7.Yapılan tekrar deneylerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “17025.PR.710.12.001” Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ve “17025.PR.77.12.001” Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü’ ne göre işlemler uygulanır.

5.3.8. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

5.4 Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

5.4.1.Bu şekilde gelen şikâyetler Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu ve Laboratuvar Şefi tarafından ele alınır.

5.4.2.Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından “17025.FR.79.12.001” Laboratuvar Şikayet Öneri Formu ile işlem başlatılır. Madde 5.1.5.’deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

5.5 Şikâyetlerin Çözülmesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

5.5.1. Anadolu Döküm Sanayi A.Ş Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse “9001.FR.102.01.007” 8D Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin “9001.PR.102.01.001” Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından yapılır.

5.5.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “9001.PR.93.01.001” Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

5.5.3.Şikâyetlere ait tüm kayıtlar 17025.PR.75.12.001 Laboratuvar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü’ ne göre Kalite Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından saklanır.

5.6 Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sist. Sorumlusu R. Berkay ARSLAN	Kalite Müdürü Metehan BOYDAK	Genel Müdür Ahmet KIRIMTAYYIF

ELEKTRONİK KOPYA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Doküman No	Revizyon	Revizyon Tarihi	İlk Yayın Tarihi	Sayfa No
17025.PR.79.12.001	1	04.04.2023	22.10.2022	5/6

5.6.1.Şikâyetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikayet prosesini de içeren bu prosedür www.anadoludokum.com.tr adresinde yayınlanmaktadır.

5.6.2.Şikâyet prosesi EK'deki gibidir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

17025.PR.75.12.001 Laboratuvar Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

9001.PR.102.01.001 Olay, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9001.PR.93.01.001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

17025.PR.710.12.001 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

17025.PR.71.12.001 Laboratuvar Talep, Teklif Sözleşme Prosedürü

17025.PR.77.12.001 Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü

17025.FR.79.12.001 Laboratuvar Şikâyet Öneri Formu

TS EN ISO/IEC 17025 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)

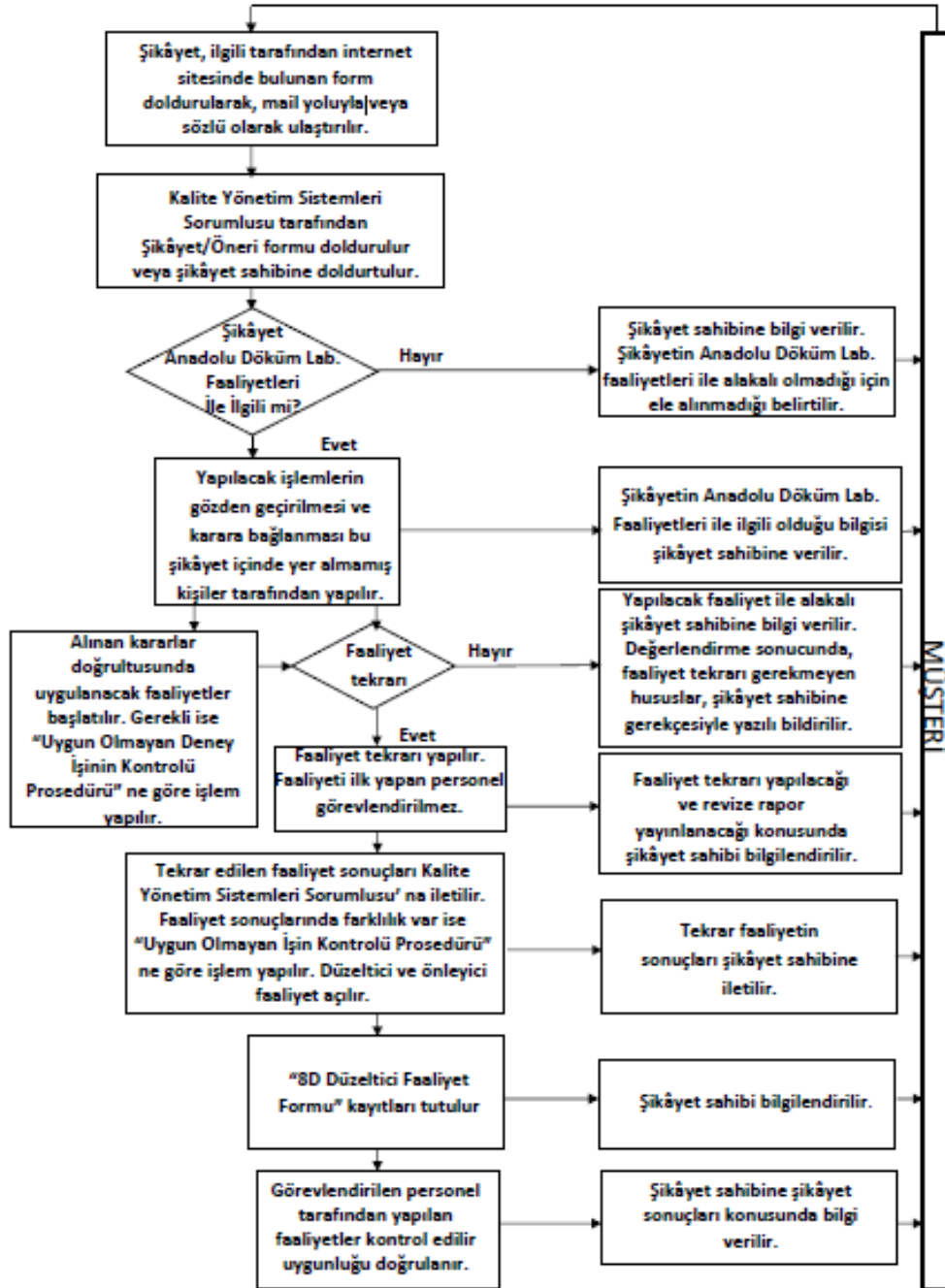
7. DAĞITIM

Bu dokümanın dağıtımı 9001.FR.75.01.001 DOKUMAN DAGITIM FORMU ile yapılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Sist. Sorumlusu R. Berkay ARSLAN	Kontrol Eden Kalite Müdürü Metehan BOYDAK	Onaylayan Genel Müdür Ahmet KIRIMTAYYIF
---	--	--

ELEKTRONİK KOPYA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EK:



Hazırlayan
Kalite Yönetim Sist. Sorumlusu
R. Berkay ARSLAN

Kontrol Eden
Kalite Müdürü
Metehan BOYDAK

Onaylayan
Genel Müdür
Ahmet KIRIMTAYYIF