

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.11
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayımlı Tarihi	14.02.2022
		Rev. No/ Tarihi	01/17.06.2023
		Sayfa No	1 / 4

1.AMAÇ ve KAPSAM

PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, muayene sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.' den, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

KY: Kalite Yöneticisi

TM: Teknik Müdür

3.SORUMLULUK ve YETKİ

Genel Müdür

Teknik Müdür

Kalite Yöneticisi

Muayene Personeli

Pazarlama ve Satış Sorumlusu

4.UYGULAMA

4.1.Genel

4.1.1.Bir şikâyetin alınması üzerine PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.; şikâyetin, sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.2.Mümkün olan her durumda, PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. şikâyeti kabul ettiğini

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.11
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayımlanma Tarihi	14.02.2022
		Rev. No/ Tarihi	01/17.06.2023
		Sayfa No	2 / 4

şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu ilgili faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla örnek olarak yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Teknik Müdür tarafından, Muayene Personeli ile ilgili şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından, hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, Muayene raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti ilgili birime gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY' ye yönlendirilir. KY, müşteriye **FR.025 Şikâyet/Öneri Formu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.3.Muayene Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. Muayene sonuçlarını gösteren Muayene raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY, **FR.025 Şikâyet/Öneri Formu**'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY, Şikâyet/Öneri Formu' na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.2. KY, Teknik Müdür ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin kuruluş ile ilgili olup olmadığı ve konunun kimin tarafından tarafsız olarak değerlendirileceği, Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.3.3.Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **PR.06 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü**'ne göre işlem yapılır.

4.3.4.Değerlendirme sonucunda, Muayene -tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.3.5. Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde Laboratuvar **PR.09 Taleplerin ve Tekliflerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü**'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Teknik Müdür (İhtiyaç duyulması halinde KY ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Muayene uygulanacak standart, Muayene metodu kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Mümkünse Muayene farklı bir Muayene sorumlusu tarafından yapılır.

4.3.6.Müşterinin/ilgili tarafın, Muayene sorumlusu ile birlikte yaptığı muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Firma Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **FR.025 Şikâyet/Öneri Formu**'na KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir muayene kuruluşuna (Tercihen akredite) muayene tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Muayene ücreti haksız tarafça karşılanır.

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.11
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	14.02.2022
		Rev. No/ Tarihi	01/17.06.2023
		Sayfa No	3 / 4

4.3.7.Yapılan tekrar muayene sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı muayene uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR.06 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** 'ne göre işlemler uygulanır.

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

4.4.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Belgelendirme/Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen A Şikâyetler

4.4.1.Bu şekilde gelen şikâyetler KY ve ilgili birim sorumlusu tarafından ele alınır.

4.4.2.KY tarafından **FR.025 Şikâyet/Öneri Formu** ile işlem başlatılır. Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak

4.4.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.5.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Şikâyetçinin Bilgilendirilmesi

4.5.1.PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.' ne gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse **FR.023 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu** açılarak şikâyetin kök nedeninin **PR.07 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.

4.5.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından Muayene edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve **PR.04 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü** çerçevesinde değerlendirilir.

4.5.3.Şikâyetlere ait tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KY tarafından saklanır.

4.6. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

4.6.1.Şikâyetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.pentavalidasyon.com sitesinde yayınlanmaktadır.

4.6.2.Şikâyet prosesi EK'deki gibidir.

	ŞİKAYETLERİN VE İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.11
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	14.02.2022
		Rev. No/ Tarihi	01/17.06.2023
		Sayfa No	4 / 4

5.REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.06)

Taleplerin Tekliflerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR.09)

6.ONAY BÖLÜMÜ

Hazırlayan	Onaylayan

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No	Revizyon Açıklaması
01	17.06.2023	1,2,3	Üst bilgi yeni formata göre düzenlenmiştir. Doküman kodları eklenmiştir, kayıtlar başlığı kaldırılmıştır.