

[illegible]

|                                                                                                                     |                                    |                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| <br>ADVANCED LEAK TESTING MACHINES | <b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No:       | PR-010       |
|                                                                                                                     |                                    | Yayın No/ Tarihi: | 0/02.09.2024 |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon No       | 0            |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon Tarihi:  | -            |

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, kuruluşumuzda yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olabilecek şikayet ve itirazların değerlendirilmesi esaslarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. TANIMLAR

**Şikayet:** Müşterilerimizden, kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili olarak yapılan yazılı ve sözlü başvurdur.

**İtiraz:** Kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerimizin, kendileri ile ilgili konularda alınan kararlara karşı yaptıkları yazılı ve sözlü başvurdur.

## 3. SORUMLULAR

- 3.1 Kurucu Ortak
- 3.2 Kalite Müdürü
- 3.3 Teknik Müdür
- 3.4 İlgili bölüm sorumluları

## 4. UYGULAMA

– Firmamıza gelen şikayetler, Adlema tarafından kaliteli hizmet verilmesi için iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Kişi ve kuruluşlardan alınan yazılı, sözlü, elektronik posta vb. yolu ile gelen şikayet veya itirazlar FR-010 Öneri, İstek ve Şikayet Formuna işlenir. Formda şikayet veya itiraza konu olan sorun detaylı olarak belirtilir.

Şikayet veya itirazın sebebi ve konusu belirlenir. Bir şikayetin alınması üzerine firmamız, şikayetin sorumluluğundaki faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayetle ilgilenir. Firmamız, şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Firmamız, şikâyet veya itirazın alındığını yazı ile müşteriye bildirir. Şikayetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:

- a) Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- b) Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
- c) Her türlü adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

– Firmamız, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Mümkün olan her durumda, firmamız şikayeti kabul ettiğini bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikayetçiye sunar. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/ kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Firmamız mümkün olur olmaz şikayetçiye, şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair yazılı bildirimde bulunur.

– Gelen şikayet/ itirazlar, Kalite Müdürü tarafından FR-012/013 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu ile kayıt altına alınır. Ayrıca FR-025-Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formuna kaydedilir. Şikayet ve/veya itiraz sahibine “Şikayet ve/veya itirazınız kayıt altına alınmıştır, değerlendirme sonucunda en kısa sürede tarafınıza bilgi verilecektir” şeklinde mail gönderilir.

– Şikayet ve itirazların kayda alındığı tarihten itibaren 2 hafta içinde, şikayet/itiraz sahibi ile irtibata geçilip gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin yanıt verilir. 1 ay içerisinde sonuçlandırılması planlanır.

– Şikayet veya itirazı alan firmamız, şikayet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. Firmamız, şikayet veya itiraz edeni şikayet veya itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme konusunda bilgilendirir, ilerleme raporlarını ve sonuçları verir, mümkün ise resmi yazı ile bilgilendirme yapar.

– Şikayet ve itirazlar; personele yönelik, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine yönelik, test ekipmanına yönelik, test yapan personele yönelik, uygunluk değerlendirme yöntemi ve sonuçlarına yönelik olabilir.

– Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve onaylanması mümkün olduğunca Kurucu ortak / Kalite Müdürü / Teknik Müdür tarafından yapılır. Ancak, şikayet ve itiraza konu olan hususun objektif olarak değerlendirilebilmesi için son 2 yıl

|                                                                                                                     |                                    |                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| <br>ADVANCED LEAK TESTING MACHINES | <b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No:       | PR-010       |
|                                                                                                                     |                                    | Yayın No/ Tarihi: | 0/02.09.2024 |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon No       | 0            |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon Tarihi:  | -            |

İçerisinde şikayet ve itiraza konu olan husus içinde ve bu faaliyetlerin hiçbir aşamasında yer almayan bir personel (yönetici pozisyonunda bile olsa) atanmasına dikkat edilir. Kararlar, şikayet ve itiraza konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayet ve itirazlar, tarafsız ve objektif bir biçimde değerlendirilir. Görevli personel, şikayet ve itirazın araştırılması ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Görevli personel şikayeti araştırır, inceler ve çözüme yönelik faaliyetin yapılmasını sağlar.

- Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için 17025 faaliyetlerimizde; bir müşteriye danışmanlık, tasarım, üretim, montaj, bakım, dağıtım sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık, tasarım, üretim, montaj, bakım, dağıtım veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanılmamaktadır.
- Adlema tarafından şikayet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. Şikayet ve itirazın değerlendirilmesinde ve karara bağlanmasında tarafsızlık ilkesi ön planda olacak olup, bütün faaliyetlerde olduğu gibi BY-001-Üst Yönetim Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı ve BY-002-Personel Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı dikkate alınarak müşteri ayrımı yapılmadan değerlendirme yapılır.
- Şikayet ve itiraz personele yönelik olduğunda, gerekli araştırmalar yapılır. Konu hakkında şikayet/itiraz eden taraf ve şikayet/itiraz edilen personel tarafından gerekli tüm bilgiler alındıktan sonra incelemeler yapılır, konu hakkında toplantı yapılarak şikayet/ itiraz değerlendirilir. Yapılan tüm çalışmalar ilgili belgeler ile birlikte, FR-010 Öneri, İstek ve Şikayet Formu, FR-025-Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formu, FR-012/013 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu düzenlenerek kayıt altına alınır, müşteri ile görüşülerek çözüme kavuşturulur, mutabakata varılır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, şikayet/itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.
- Şikayet veya itiraz Uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucu ile ilgili olduğunda, Uygunluk değerlendirme, ekipman ve sorumlu personel tespit edilir. Gerekli araştırmalar yapılır. (Uygunluk değerlendirme kapsamı, referans ekipman doğruluğu, personel yetkinliği)
- Uygunluk değerlendirme sonuçlarını etkilemese de müşteriden sözlü alınan dönüşler de FR-010 Öneri, İstek ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınıp değerlendirilecek, FR-025-Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formuna, girilecek ve analiz edilecektir.
- Kalibrasyon sertifikalarından kaynaklı meydana gelen ölçüm sonuçlarını veya ölçüm belirsizliğini direkt etkiliyor ise şikâyet olarak ele alınır.
- Geri bildirim yoluyla alınan anketlerdeki olumsuz durum ve düşük puanların da şikâyet kabul edilir.

Kalibrasyon sertifikalarında seri no/cihaz bilgisi vb. yazım hatası yapılması gibi durumlar şikayet olarak alınmaz. Ancak müşteri sertifikalarının geç gönderilmesi, cihaz kargolanırken ambalajında yapılan hatalar vb. gibi durumlar direk şikayet olarak kabul edilir. Aynı geri dönüşlerin sık sık tekrarlanması durumunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet açılması gerekebilir.

#### 4.1. İtiraz Süreci

İtirazlar, şikayet kararlarına veya Uygunluk değerlendirme sonuçlarına yönelik olabilir. Yapılan itirazın Adlema tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuruyu yapan firma adı, başvuru sahibinden itiraz konusu, kararın içeriği, tarih ve varsa numarası, itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan Adlema personeli isimleri, kararın kabul edilmeme nedenleri, ilgili kişilerin iletişim bilgileri vb.. bilgiler temin edilir.

- İtiraza konu olan hatanın eğer test ekipmanından olduğu yönünde bilgi varsa; ilgili ekipmanın doğruluğu kontrol edilir, arıza/yüksek sapma tespit edilirse cihaza tamir/ayar yaptırılır. Tamir işleminden sonra cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilir. Cihazın kalibrasyonu akredite bir laboratuvar tarafından yapılır. Yapılan tespite göre, ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan kalibrasyon/doğrulama sonuçları da incelenir. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Cihazla alakalı problem tespit edilmiş ise, testler tekrarlanır.
- Kalibrasyon uzmanından kaynaklanan bir itiraz varsa; ilgili personelin yaptığı çalışmalar incelenir. Gerekli görülmesi durumunda ilgili personel, Teknik Md nezaretinde test ve incelemeleri tekrarlar ve FR-017- Personel İzleme Formu (Lab.&Saha) doldurulur. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.
- İtiraza konu olan kalibrasyon yöntemi ve/veya sonuçları ise;

|                                                                                                                     |                                    |                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| <br>ADVANCED LEAK TESTING MACHINES | <b>ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No:       | PR-010       |
|                                                                                                                     |                                    | Yayın No/ Tarihi: | 0/02.09.2024 |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon No       | 0            |
|                                                                                                                     |                                    | Revizyon Tarihi:  | -            |

İtiraz edilen marka-model-seri no ya ait cihazın kalibrasyonu tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir kalibrasyon laboratuvarı tarafından kalibrasyon tekrarlanır. Tekrarlayan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

- Kalite departmanı itirazın 2 hafta içinde ele alınmasını sağlar. İtiraz ile ilgili tüm veriler kayıt altına alınır. Bu tarz itirazda yapılan ölçümler aynı personel ve referanslar tarafından tekrarlanır. Bu ölçümler itiraz edenin huzurunda tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir onaylanmış kuruluşun huzurunda tekrar yapılır. Gerekli durumlarda referans cihazlar önceden kalibre edilir. Gerekli olması durumunda bu cihazlardan başka cihazlar ile aynı ölçümler tekrarlanır. Bu tekrarlanan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.
- Firmamız, şikayetin ve itiraz sürecinin her düzeyde tüm kararlarından sorumludur.
- Bütün şikayetler ve itirazların süreci sonunda, Öneri, İstek ve Şikayet Formu, Düzeltici/Önleyici Talep Formu, inceleme sonucu elde edilen bilgi ve belgeler, müşteri görüşmeleri ve mutabakatlar; Kalite Departmanında muhafaza edilir.
- Ayrıca, müşteri memnuniyetini ölçmek amacı ile müşterilere yılda bir kere FR-009-Müşteri Memnuniyeti Anketi gönderilir ve Şikayet ve Öneriler vb. gibi geri bildirimler için ayrılmış olan bölümde herhangi bir şikayet/öneri/itiraz var ise değerlendirmeye alınır.
- Şikayet ve itiraz sürecinin ele alınması prosesi müşteriler tarafından erişilebilir olup, [www.adlema.com.tr](http://www.adlema.com.tr) web sitesinde yer almaktadır.

## 5. DOKÜMANLAR

|                                                |        |
|------------------------------------------------|--------|
| - Düzeltici Faaliyet Talep Formu               | FR-012 |
| - Önleyici Faaliyet Talep Formu                | FR-013 |
| - Personel İzleme Formu (Lab.&Saha)            | FR-017 |
| - Öneri, İstek ve Şikayet Formu                | FR-010 |
| - Müşteri Memnuniyeti Anketi                   | FR-009 |
| - Üst Yönetim Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı   | BY-001 |
| - Personel Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı      | BY-001 |
| - Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formu | FR-025 |