

1. AMAÇ

Bu prosedür, ANKARA SERAMİK A.Ş. Yüksek Gerilim Laboratuvarı tarafından gerçekleştirilen deney hizmetleri ile ilgili şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili standart oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Yüksek Gerilim Laboratuvarımızın verdiği deney hizmetlerinden etkilenen her türlü ilgili taraf şikâyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

4. SORUMLULAR

Bu Prosedür, Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından uygulanır.

5. UYGULAMA

Şikâyetlerin değerlendirilme prosedürümüz ve şikâyet formu, talep eden her türlü ilgili tarafın erişebilmesi için internet sitemizde yayımlanmaktadır. <https://www.ankaseramik.com/yuksek-gerilim-test-laboratuvari/>

Laboratuvar üst yönetimi şikâyetlerin değerlendirilmesi ile ilgili alınan tüm kararlardan sorumludur.

İlgili taraflardan gelen şikâyetler üzerine Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü; şikâyetin, sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını değerlendirir.

Bu değerlendirme için gereken tüm bilgiler Laboratuvarımız tarafından bir araya getirilir ve doğrulanır.

Geçerli kılınan şikâyetler için mümkün olan her durumda, Yönetim Temsilcisi şikâyetin Laboratuvarımız tarafından kabul edildiğini ve gerekli çalışmaların başlatıldığını ilgili tarafa bildirir.

ENT.F.039 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu üzerine aktarılır ve ENT.PR.11 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre ele alınır.

Şikâyetle yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir.

Şikâyetler, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde ENT.F.039 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu ile izlenir.

Şikâyetler için her türlü uygun adımın atılması Ankara Seramik A.Ş. Yüksek Gerilim Laboratuvarı üst yönetimi sorumluluğundadır.

Şikâyet üzerine yürütülen çözüm faaliyetlerinin ilerleme raporları Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili tarafa sunulur.

Şikayet neticesinde, deney tekrarı kararı alınmışsa, müşteriye, deneylerin tekrarına gözlemci olarak katılabileceği bildirilir.

Deney tekrarları, mümkünse aynı deney öğeleri üzerinde yapılır. Deney öğelerinin kırılması, bozulması veya herhangi bir şekilde deforme olması durumunda, deney tekrarı için müşteriden aynı özellikte yeni bir deney ögesi numune talep edilir. Tekrarlanan deneyler için yeni bir deney raporu düzenlenir. Tekrar edilen deneyler sonucu farklı sonuçların alınması, ilk yapılan deneylerle ilgili olarak Laboratuvardan kaynaklanan bir hatanın olduğunun tespiti halinde yeni düzenlenen raporun, ilk düzenlenen raporun yerini aldığı belirtilir.

Şikayete binaen yürütülen faaliyetlerin sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, Genel Müdür tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Yönetim Temsilcisi mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair sonuçları da içeren resmî bildirimde bulunur.

Şikayetler, yürütülen çözüm faaliyetleri ve sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında raporlanır.

Not: Şikâyet, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Kaynak Dokümanlar

- TS EN ISO/IEC 17025

Atıf Yapılan Dokümanlar

- ENT.PR.11 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Oluşacak Kayıtlar

- ASF.067 Şikayet Değerlendirme Formu
- ENT.F.039 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu

7. DOKÜMANIN BU REVİZYONUNA AİT BİLGİLER

Revizyon No:	Revizyon Tarihi	Revizyon Gerekliliği
01	17.05.2024	Şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer alan kişilerin çözüm aşamasında bulunmaması not olarak eklendi.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Osman ÖZTÜRK

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR
Neval KARŞIDAĞ