



# ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/01	Sayfa No 1 / 5
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

### 1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.Argetest Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

### 2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**2.1.Şikâyet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Argetest Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

**2.2.İtiraz:** Analiz ögesini saçılayanın Argetest Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

2.3.KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

2.4. YGG: Yönetimin gözden geçirmesi

### 3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Genel Müdür

3.2.Kalite Yönetim Temsilcisi

3.3.Analiz Laboratuvarı Sorumlusu

### 4.UYGULAMA

**4.1.1.** Bir şikâyetin alınması üzerine Argetest Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

**4.1.2.** Argetest Laboratuvarı 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, Argetest Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

**4.1.4.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Genel Müdür, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Genel Müdür, Laboratuvar Yönetimi ile ilgili şikâyetler ise Analiz Laboratuvarı Sorumlusu tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

### 4.2.Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

**4.2.1.** Müşteri ile iletişim, sertifikaların müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KYT'ne yönlendirilir. KYT müşteriye Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Müşteri isterse şikâyetini Şikâyet ve Öneri Kutusuna da atabilir. KYT şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Hazırlayan

Onaylayan



# ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/01	Sayfa No 2 / 5
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

### 4.3. Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. Argetest Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını gösteren raporlara itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYT ve/veya diğer personel müşteriye web adresinde de yayınlanan Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18)'nü doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Diğer personel tarafından alınan Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18) LKY'ne iletilir. LKY, Şikâyet-Öneri Takip Formu (FRM.19)'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.2. KYT, Analiz Laboratuvarı Sorumlusu ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun tarafsız değerlendirilmesi için görevliler atanır. Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet/Öneri Formu (FRM.18) ile kayıt altına alınır.

4.3.3. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)'ne göre işlem yapılır.

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

4.3.5. Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Analiz Laboratuvarı Sorumlusu (İhtiyaç duyulması halinde KYT ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir.

4.3.6. Müşterinin/ilgili tarafın, analiz personeli ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Şikâyet/Öneri Formu (FRM.18)'na Laboratuvar Sorumlusu tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (Tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.3.7. Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.06) ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü (PRS.16)'ne göre işlemler uygulanır.

4.3.8. 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.

### 4.4. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.4.1. Bu şekilde gelen şikâyetler Genel Müdür ve KYT tarafından ele alınır.

4.4.2. LKY tarafından Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18) ile Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır.

4.4.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

Hazırlayan

Onaylayan



# ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/01	Sayfa No 3 / 5
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

### **4.5.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi**

4.5.1.Argetest Laboratuvarı na gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.22) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Müşteri, şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında yazılı veya sözlü olarak Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak bilgilendirilir.

4.5.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYT tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.5.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)'ne göre KYT tarafından saklanır.

### **4.6. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi**

4.6.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür [www.argetest.com](http://www.argetest.com) adresinde yayınlanmıştır.

Hazırlayan

Onaylayan

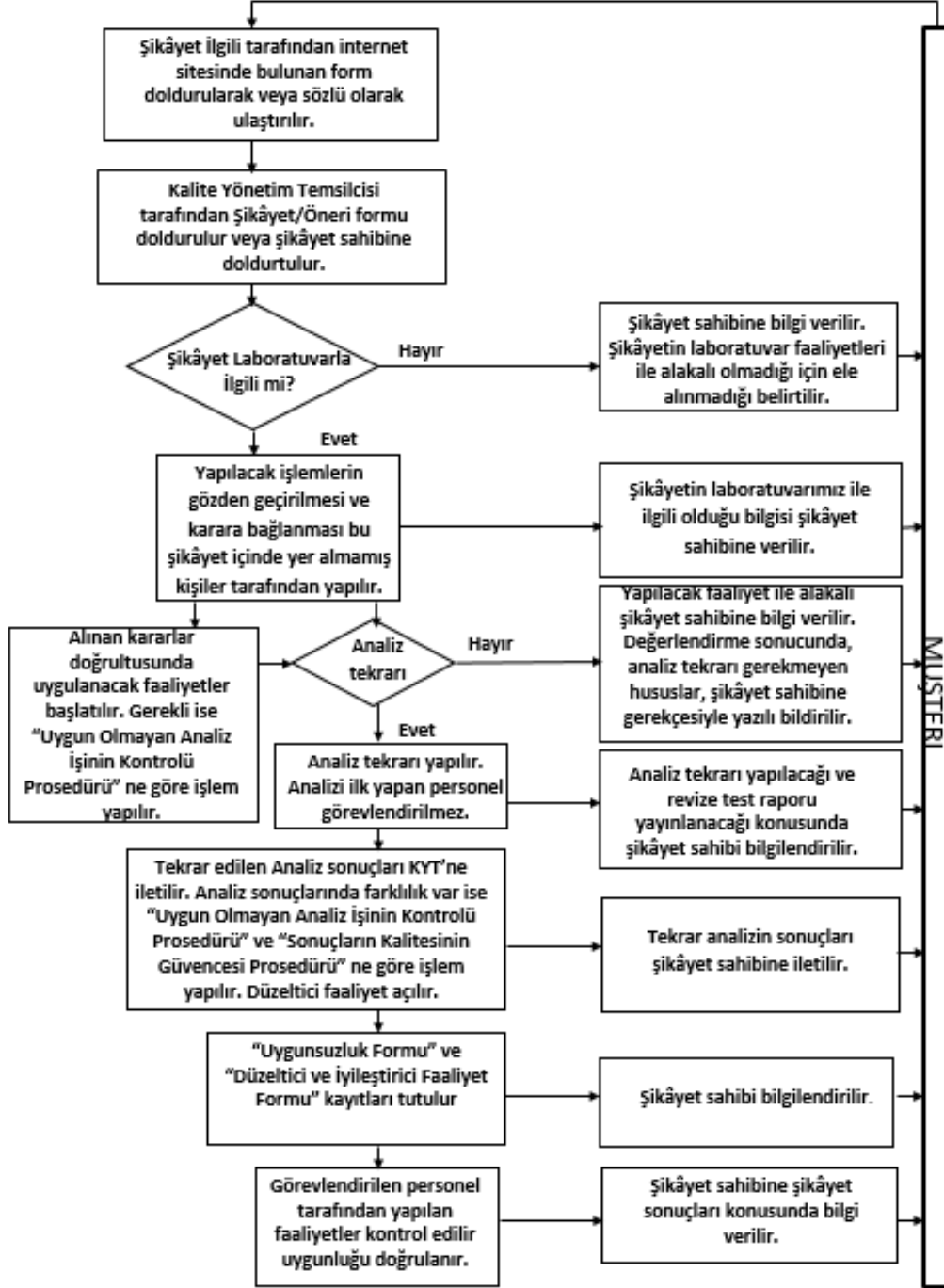


# ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/01	Sayfa No 4 / 5
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

4.6.2.Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir.



Hazırlayan

Onaylayan



# ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/01	Sayfa No 5 / 5
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

### 5.KAYITLAR

- 5.1.Şikâyet/Öneri Formu (FRM.018)
- 5.2. Şikâyet-Öneri Takip Formu (FRM.019)
- 5.3.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.022)

### 6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)
- 6.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)
- 6.3.Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)
- 6.4.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)
- 6.5.Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.10)
- 6.6.Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü (PRS.16)
- 6.7.TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9.)

### 7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.01.2013	İlk Yayın
01	05.11.2018	TS EN ISO/IEC 17025:2017 revizyonu kapsamında değişen konularda revizyonlar yapılmıştır.

Hazırlayan

Onaylayan