	TİMSAN TRANSFORMATÖR TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TL.PR.12
		Yürürlük Tarihi	05.06.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Timsan Transformator Test Laboratuvarı verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

4. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA


5.1 Şikâyetlerin alınması

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımladığı prosedür internet sitesinde www.timsantrafo.com.tr ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, laboratory@timsantrafo.com mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Timsan Transformator Test Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi ve teknik hususlara ilişkin konular için ve Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise vekilleri tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Görkem ÖZEN	Genel Müdür Mustafa Tahir KINACI

	TIMSAN TRANSFORMATÖR TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TL.PR.12
		Yürürlük Tarihi	05.06.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

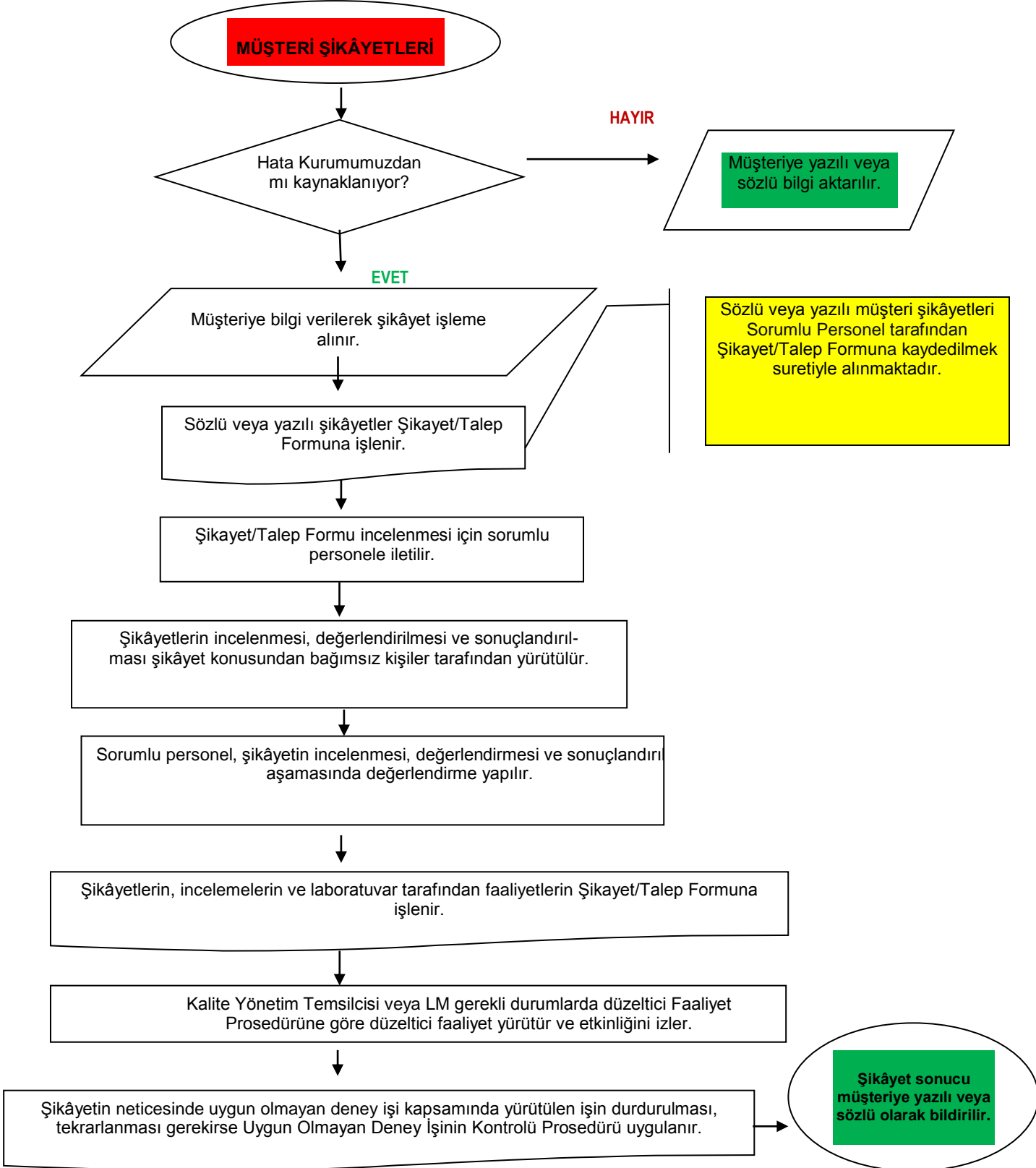
Temsilcisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.


Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Görkem ÖZEN	ONAYLAYAN Genel Müdür Mustafa Tahir KINACI
---	---

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ*Ek-1 Şikâyet Proses Akışı*

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Görkem ÖZEN	ONAYLAYAN Genel Müdür Mustafa Tahir KINACI
---	---

	TİMSAN TRANSFORMATÖR TEST LABORATUVARI	Doküman Kodu	TL.PR.12
		Yürürlük Tarihi	05.06.2020
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
Şikâyet/Talep Formu
Şikâyet/Talep Takip Formu

7.REVİZYON TABLOSU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Görkem ÖZEN	ONAYLAYAN Genel Müdür Mustafa Tahir KINACI
---	---