

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları'nın yapmakta olduğu testler ve analizlerle ilgili düzenlenen raporlara, firmalardan veya bu konu ile ilgili tüm taraflardan gelen itirazları, şikâyetleri değerlendirerek karara bağlamaktır ve uygun olmayan işleri tespit ederek düzenlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları'na müşterilerden ve konu ile ilgili tüm taraflardan gelecek olan tüm itirazları, şikâyetleri ve uygun olmayan işleri kapsar.

3. TANIMLAR

- 3.1. Uygunsuzluk:** Laboratuvar kalite yönetim sisteminin kurallarına aykırılık durumu
- 3.2. Düzeltme Faaliyeti:** Uygunsuzluğun giderilmesi amacı ile gerçekleştirilen faaliyetler
- 3.3. Düzeltici Faaliyet:** Karşılaşılan uygunsuzlukların sebebinin araştırılarak söz konusu uygunsuzluğun tekrarını önlemek için gerçekleştirilen faaliyetler.
- 3.4. Uygun Olmayan Numune:** Deney için şartları sağlamayan numuneler
- 3.5. Uygun Olmayan Deney:** Belirlenen şartlara uygun olmayan sonuçlar veren deneyler.
- 3.6. Müşteri İtirazları:** Ürünlerin sertifikalandırma süreçlerinde alınmış olunan bir kararın müşteri tarafından tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.
- 3.7. Anlaşmazlık:** Müşterinin İtiraz etmesine rağmen itirazın haklı bulunmamasına karar verilen durumlar ve heyet kararına başvurulması.
- 3.8. Anlaşmazlık Heyeti:** Laboratuvar Birim Yöneticisinin seçtiği 2 laborant ve ilgili Laboratuvarın Mühendisi/Kimyageri bu heyeti oluşturur.
- 3.9. Tarafsızlık:** Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları'nda verilen kararların hiçbir kişiye ve/veya gruba bağlı kalmadan objektif olarak verilmesidir. Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları herkese eşit mesafede durur.

4. SORUMLULUKLAR

- 4.1. Kalite Yönetim Temsilcisi (Kalite Müdürü):** Tüm itiraz ve şikâyetlerin doğru şekilde alınmasını, ilgili birime iletilmesini ve raporlanmasını sağlamak. YGG toplantılarında rapor etmek ve tüm itiraz ve şikâyet sürecinin işleyişini sağlamak, gerektiğinde deneyi durdurmak.
- 4.2. Anlaşmazlık Heyeti:** Anlaşmazlıklar sonucu müşteri talebi doğrultusunda bir ürünün sonucuna karar verme yetkisine sahiptir.
- 4.3. Laboratuvar Birim Yöneticisi:** İtiraz ve şikâyetlerin itiraza konu olmuş analizi daha önce yapmamış Laboratuvar Mühendisi/Kimyager, Laborantlar tarafından yapılmasını sağlamak.

5. UYGULAMA

5.1. İtirazların Kabul Edilmesi

5.1.1. Yıldız Demir Çelik web sayfasında bulunan İtiraz ve Şikâyet Formu doldurularak ydclaboratuvar@yildizdemircelik.com.tr adresine mail ile gönderilir.

5.1.2. İtiraz konusu analiz süreçleri; Şikâyet konusu iletişim, personel davranışı vs. olabilir.

HAZIRLAYAN
Laboratuvar Birim
Yöneticiliği_Laboratuvar Birim Yöneticisi
NILÜFER SOYDAN

KONTROL EDEN
Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticiliği_Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticisi
FIGEN TABAK BALBAL

ONAYLAYAN
Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
ALAATTIN BERBERKAYAR

- 5.1.3. Şikâyet konusu analiz süreçleri harici bir konu ise durum Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, analiz süreçleri ile ilgili ise Laboratuvar Birim Yöneticisi tarafından değerlendirilerek müşteriye geri dönüş sağlanır.
- 5.1.4. İtiraz konusu analiz süreçleri ile ilgili ise analiz sonrasında numune kalmadıysa sonraki analiz için müşteri, numuneyi elden teslim eder ya da kargo ile iletir.

5.2. İtiraz ve Şikâyet Karşılınması ve Sürece Dâhil Edilmesi

- 5.2.1. İtirazlar ve şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Formu ile alınır.
- 5.2.2. Yapılan itiraz ve şikâyetler, itiraz ve şikâyet kaydı formuna işlenerek değerlendirmeye alınır.
- 5.2.3. Laboratuvar Birim Yöneticisi tekrar analiz yapılması gerekiyorsa numunenin tekrar analizi için planlama yapar.
- 5.2.4. Analiz sonucunda, müşteri tarafından yapılan itirazın haklı bulunması halinde rapor yenilenerek müşteri ile paylaşılır. İtirazın haksız bulunması durumunda rapor değiştirilmeden müşteri bilgilendirilir.
- 5.2.5. Tüm yapılan işlemler; raporun revize edilmesi, itirazın haksız/haklı bulunması, yapılan düzeltici faaliyetler gibi detaylar İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formunun sonuç bölümünde belirtilir.
- 5.2.6. YDC Laboratuvarları tarafından müşteriden alınan itirazlar Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantılarında gözden geçirilerek değerlendirilir.
- 5.2.7. Çok fazla itiraz alınan bir konu veya sürekli yapılan bir hata veya tekrarlanan müşteri şikâyeti söz konusu ise düzeltici faaliyetler başlatılır.

5.3. İtirazların ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

5.3.1. İtirazların Değerlendirilmesi

- 5.3.1.1. İtirazların değerlendirilmesinde temel ilke tarafsızlıktır.
- 5.3.1.2. İtirazdaki ürünün, sürece dahil edilmesi, analiz edilmesi ve müşteriye yeni sonuç bildirmesi için maksimum süre 5 iş günüdür.
- 5.3.1.3. İtiraz sonucu bir önceki ile aynı çıkarsa müşteri bu itiraz için yeniden ücret ödemeyi kabul eder.
- 5.3.1.4. İtiraz sonucunda yapılan değerlendirmelerden sonra değişen sonuç veya aynı sonuç üzerinden müşteri itirazı devam ediyorsa bu anlaşmazlık olarak değerlendirilir.
- 5.3.1.5. Bu değerlendirme Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları Anlaşmazlık Heyeti tarafından tekrar analiz yapılır ve sonuç verilir.
- 5.3.1.6. Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları gerek gördüğü takdirde itiraz sonuç sürecini kısaltabilir veya uzatabilir. Süre değişikliklerinde müşteriye yazılı bilgi vermek esastır.

5.3.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

- 5.3.2.1. Kurumumuzda şikâyetler geliş sırasına göre değerlendirmeye alınırlar.
- 5.3.2.2. Müşterinin şikâyeti ile birlikte bir talebi söz konusu ise, talebe yönelik şirket içi işlemler başlatılır ve işlemler konusunda müşteriye bilgi verilir.

- 5.3.2.3.** Yıldız Demir Çelik Laboratuvarının Kurumsal İtibarını zedeleyecek bir durum ortaya çıkıyor veya güvenlik ile ilgili acil bir konuyu içeriyorsa müşteriden gelen bu bildirimlere öncelik verilmeli ve acil dönüş yapılmalıdır.
- 5.3.2.4.** Gelen müşteri şikâyeti ile ilgili Kalite Müdürlüğü/KYT bir araştırma başlatır.
- 5.3.2.5.** Bu araştırma kapsamında ilk yapılacak şey şikâyetin nedeninin tespit edilmesidir.
- 5.3.2.6.** Şikâyetin nedeni tespit edildikten sonra, şikâyetin giderilmesi için yapılması gerekenler belirlenir.
- 5.3.2.7.** Bu araştırma ve tespit esnasında Kalite Müdürlüğü/KYT, konu ile ilgili birimdeki sorumlulardan destek alabilir.
- 5.3.2.8.** Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm işlemler yapıldıktan sonra, her şikâyet için şikâyeti yapan kişi veya kuruma yazılı olarak rapor sunulur.
- 5.3.2.9.** Laboratuvar Birim Yöneticisi tarafından hazırlanan İtiraz ve Şikâyet Formunda, müşteriye sebepleri ile birlikte yapılan düzeltici faaliyetler aktarılır ve Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları'nın hatası varsa, özür dilenir ve teşekkür edilir.

5.4. Deney Hizmetinin Verilmesi Sırasındaki Uygunsuzluklar

- 5.4.1.** Deney rapor sonuçlarında yazan değerlere müşterinin itiraz etmesi,
- 5.4.2.** Müşteri talebinin yanlış anlaşılacak ürüne yanlış analizlerin yapılması,
- 5.4.3.** Analiz sonuçlarının yanlış yazılması,
- 5.4.4.** Analizin müşteriye söz verilen zamanda yapılamaması,

5.5. Kalite Sisteminin Diğer Şartlarına Göre Uygunsuzluklar

- 5.5.1.** İç Tetkik Raporunda yazan uygunsuzluklar (İç Tetkik Prosedürü)
- 5.5.2.** Şikâyet, anlaşmazlık ve itirazlar
- 5.5.3.** Satın alınan ürün veya hizmetten kaynaklanan uygunsuzluklar (Satınalma Prosedürü)

5.6. Uygun Olmayan Deney İşinin Değerlendirilmesi

- 5.6.1.** Laboratuvarlarda Laborant tarafından belirlenen uygunsuzluklar Uygunsuzluk Tespit Formu' na kaydedilir.
- 5.6.2.** Laborant Uygunsuzluk Tespit Formunun 1. Sayfasında yer alan Uygun Olmayan İş ile ilgili yerlerini doldurarak Laboratuvar Birim Yöneticisi ve ilgili Laboratuvar Mühendisleri / Kimyagerine teslim eder.
- 5.6.3.** Bildirilen uygun olmayan iş ile ilgili, Laboratuvar Birim Yöneticisi veya ilgili Laboratuvar Mühendisleri / Kimyageri tarafından formdaki kaplam analizi ve risk seviyesi belirlenir ve formun 2. sayfasındaki uygun olmayan işin müşteriye etkisinin değerlendirilmesi yapıp, gerekli ise düzeltici faaliyetler QDMS üzerinden açılır.
- 5.6.4.** Düzeltici Faaliyetler yapıldıktan sonra, uygunsuzluğun tekrar etmemesi için gerekli aksiyonlar alınır.
- 5.6.5.** Uygunsuzluk tespit edilen analizin yapıp yapılmayacağına Laboratuvar Birim Yöneticisi karar verir.
- 5.6.6.** Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Birim Yöneticisinden bu uygunsuzluğun diğer müşterilerin işini etkileyip etkilemeyeceği konusunda görüş alabilir.

HAZIRLAYAN
Laboratuvar Birim
Yöneticiliği_Laboratuvar Birim Yöneticisi
NILÜFER SOYDAN

KONTROL EDEN
Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticiliği_Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticisi
FIGEN TABAK BALBAL

ONAYLAYAN
Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
ALAATTIN BERBERKAYAR

- 5.6.7. Eğer bir analizin durdurulması gerekiyor ise Laboratuvar Birim Yöneticisi ilgili laboratuvara bildirir.
- 5.6.8. Ek olarak ilgili analize ait standarda göre sıcaklığın ve nemin uygun olmadığı durumlar, yazılımsal ve donanımsal problemlerin olduğu durumlar yaşandığında Laboratuvar Birim Yöneticisi tarafından analizin durdurulmasına karar verilir.
- 5.6.9. Ani gerçekleşen iş kazası durumları (yangın, patlama, kimyasal sıçraması, metal kesmesi gibi) yaşandığında testi gerçekleştiren kişi analizi durdurma/yapmama yetkisine sahiptir. İş kazası durumları İSG biriminin risk analizinde detaylı olarak belirtilmiştir.
- 5.6.10. Laboratuvar Birim Yöneticisi tarafından deneyin yapılacağına karar verilirse ilgili Laborant deneyi başlatır.
- 5.6.11. Tüm bu işlemler Dokümante Edilmiş Bilgi Kontrolü Prosedürüne göre kaydedilir.

5.7. Analizin Tekrar Edilmesi

- 5.7.1. Analiz sonuçlarında uygunsuzluk tespit edilen durum ile ilgili kayıt işlemleri yapılır.
- 5.7.2. Ürünün yeniden analizinin yapılması için numune hazırlama işlemleri yapılır.
- 5.7.3. Ürünün daha önceki kayıtları bulunarak, hatanın analizde mi yapıldığı yoksa personel hatasından mı kaynaklandığı tespit edilir.
- 5.7.4. Ürüne daha önce analizi yapmamış olan laborant yeniden bakar.
- 5.7.5. Bu aşamada kullanılan cihaz var ise, kalibrasyonları kontrol edilir ve gerekirse yeniden yaptırılması talep edilir.
- 5.7.6. Analizde veya Sertifika Yazımında yapılan hata sonucu meydana gelen uygunsuzluk için, ilk verilen rapor iptal edilir.
- 5.7.7. Sertifika yazımında yapılan hata sonucu hazırlanan yeni rapor revizyon numarasıyla rapordaki değişiklik tanımı doldurularak müşteriyle tekrar paylaşılır ve önceki rapor geçersiz sayılır.
- 5.7.8. Yeniden yapılacak analiz öncesinde müşteri, önceki analiz raporunu laboratuvara teslim etmelidir.
- 5.7.9. Yeni analiz sonuçları, herhangi bir karışıklığın önüne geçmek amacıyla eski sertifikanın imha edilmesinden sonra basılır.
- 5.7.10. Ancak eski sertifika bilgileri de kayıt altında tutulur.
- 5.7.11. Eğer analizin tekrar edilmesi Yıldız Demir Çelik Laboratuvarları'nın haksız olduğu bir sebepten kaynaklanıyor ise (yazım hatası, yanlış ölçüm vb.) eski sertifika numarası müşterinin güvenilirliğine zarar vermemek için kendi müşterisine sunacağı sertifikasında yazılmaz.
- 5.7.12. YDÇ Laboratuvarlarında kalacak olan analiz raporunun açıklama kısmına izlenebilirliğin sağlanması adına yazılır.

5.8. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

- 5.8.1. Müşteri Memnuniyet anketleri, verilen hizmet konularına göre farklı şekilde hazırlanabilir.
- 5.8.2. Müşteri Memnuniyeti anketi her yıl, yılda bir kez olmak üzere yıl içerisinde hizmet verilen müşterilere gönderilir.
- 5.8.3. Bu anketler YDC Laboratuvarları tarafından mail yoluyla yapılabilir. Mail yolu ile yapılan anketler şirket içi yazılımsal sistemler kullanılarak hazırlanabilir.

HAZIRLAYAN
Laboratuvar Birim
Yöneticiliği_Laboratuvar Birim Yöneticisi
NILÜFER SOYDAN

KONTROL EDEN
Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticiliği_Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticisi
FIGEN TABAK BALBAL

ONAYLAYAN
Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
ALAATTIN BERBERKAYAR

- 5.8.4. Müşteri memnuniyeti anketleri toplandıktan sonra, Kalite Müdürü/KYT tarafından analiz edilir.
- 5.8.5. Sorulara verilen yanıtlar sayısal olarak değerlendirilir.
- 5.8.6. Analiz sonuçları Genel Müdüre rapor edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ALK.İSG.RA.06-BOYA & RENK LABORATUVARI RİSK DEĞERLENDİRMESİ
ALK.İSG.RA.27-KİMYA LABORATUVARI RİSK DEĞERLENDİRMESİ
ALK.KM.FR.19-İTİRAZ VE ŞİKAYET KAYDI FORMU
ALK.KM.FR.20-İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU
ALK.YS.PR.01-DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

7. REVİZYONLAR

R(8) - 5.3.2.9 ve 5.8.6 MADDESİ GÜNCELLENMİŞTİR.

KONTROLSUZ KOPYA

HAZIRLAYAN
Laboratuvar Birim
Yöneticiliği_Laboratuvar Birim Yöneticisi
NILÜFER SOYDAN

KONTROL EDEN
Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticiliği_Yönetim Sistemleri Birim
Yöneticisi
FIGEN TABAK BALBAL

ONAYLAYAN
Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
ALAATTIN BERBERKAYAR