PROSEDÜR

PROCEDURE

HAZIRLAYAN/ *PREPARED BY*	**GÖZDEN GEÇİREN/** *REVIEWED BY*	**ONAYLAYAN/** *APPROVED BY*
Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi	Balistik Test Laboratuvarı Şefi	Genel Müdür

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; All rights reserved. This document belongs to C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş. It may not be reproduced or copied, in whole or in part, without the written permission of C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş. This document is current and controlled; documents without a document control stamp are invalid.

Revizyon Tarihçesi

Paragraf	Revizyon	Revizyonun Açıklaması	Tarih
	00	İlk yayın	01.04.2021
6.1.	01	Şikâyet sürecinde görev alan kişilerin doğrudan şikayete konu olması durumunda şikayet sürecinin yürütülme şekli tanımlanmıştır.	22.05.2023

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.
CES Advanced Composites and Defense Technologies Inc; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.

İçindekiler

1. AMAÇ 4
2. KAPSAM 4
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR 4
4. REFERANS DOKÜMANLAR 4
5. YETKİ VE SORUMLULUKLAR 4
6. UYGULAMA 4
6.1. Öneri, Şikâyet, İtiraz ve Değerlendirme 4
6.2. Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi 5
6.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi 6
6.4. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi 6

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.
CES Advanced Composites and Defense Technologies Inc; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.

1. AMAÇ

Bu prosedür; laboratuvara ilgili taraflardan gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazlar için yapılacak işlemleri ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesini amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Müşteri geri bildirimleri, personel ve ilgili taraf bildirimleri, öneriler, şikayetler veya itirazlar, testlere katılım talepleri gibi konuları kapsamaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- Şikâyet; İlgili taraflar tarafından bildirilen hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı.
- İtiraz; İlgili taraflar tarafından kararın veya raporun benimsenmeyerek karşı çıkılması durumu.
- Öneri; sürecin veya işleyişin iyileştirilmesi için öne sürülen görüş, düşünce, teklif.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

- P18 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- LP7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü
- LP17 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü
- LF011 Öneri, Şikâyet, İtiraz Kayıt Formu
- LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı

5. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kurumsal İletişim Yöneticisi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi sorumludur.

6. UYGULAMA

6.1. Öneri, Şikâyet, İtiraz ve Değerlendirme

Müşteri, çalışan veya ilgili tarafların gerçekleştirilen testler ile ilgili geri bildirimlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi sorumludur. Şikayetler, öneriler, itirazlar; web sitesi, telefon, faks, e-posta veya şahsen başvuru şekliyle gerçekleşebilir. Gelen bildirimler **LF011 Öneri, Şikâyet, İtiraz Kayıt Formu**'na kaydedilir.

Test sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler aşağıdaki maddeler olabilir;

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.
CES Advanced Composites and Defense Technologies Inc; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.

- Test raporunun yanlış bilgi içermesi,
- Test ve hizmet kalitesi,
- Belirtilen sürede testin gerçekleştirilmemesi,
- Hizmet bedeli,
- Kullanılan ekipman veya malzemenin ilgili standarda uyum sağlamaması.

Öneri, şikâyet ve itiraz değerlendirmesi sonrasında gerekli görülmesi halinde **P18 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilen işlem ile ilgili müşteri, personel veya ilgili taraflar Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

Geri bildirime/şikâyete konu personel ilgili şikâyet yönetim sürecinde yer almaz. Şikayetler, Kalite departmanı tarafından web sitesi aracılığıyla toplanır, kayıt altına alınır ve işlem başlatılır. Şikâyet verileri üst yönetime açıktır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler BTL Birim Yöneticisi, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Kalite departmanı tarafından gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

6.2. Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Test sonuçlarına yapılan itiraz veya şikâyet durumlarında bildirimi alan kişi Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi ile iletişime geçer. Müşteri tarafından yapılan itiraz talebi Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından kabul edilir. Değerlendirme sonrasında konu hakkında detaylı bir bilgilendirme yapmak üzere ilgili tarafa hızlı geri dönüş sağlanır.

- Testin tekrarlanması kararı verilmesi halinde; gerekli tüm şartlar Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı bilgi olarak iletilir.
- Müşteri, tekrar testi esnasında laboratuvarda hazır bulunma talebinde bulunabilir. Müşterinin katılım sağladığı tekrar testlerinde ilgili Test Mühendisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi teste katılır. Laboratuvar gizliliğinin sağlanabilmesi amacıyla **LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı** müşteriye imzalatılır.
- İtiraz sonrası tekrar testi kararında; aynı test, aynı personel, aynı ekipman ve aynı test cihazları kullanılır. Test sonucunda, testi gerçekleştiren kişi test raporunu hazırlar ve daha önceki test sonucu ile karşılaştırabilmek üzere ilişkilendirir.
- Test esnasında kullanılan test metodu, ilgili standart, kullanılan ekipman ve cihazlar hakkında müşteriye bilgilendirme yapılır.
- Tekrar testi raporu ile itiraz edilen test raporu sonuçları arasında bir fark bulunmaması halinde bir önceki test sonucu kabul edilir. Sonucun değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test hizmet bedeli alınır. Aksi bir sonuç ile karşılaşılması halinde tekrar hizmet bedeli alınmaz.
- Müşterinin tekrar testi sonuçlarına da itiraz veya şikâyet etmesi halinde ise TÜRKAK'a başvuruda bulunulur. TÜRKAK, bir başka akredite laboratuvarda testlerin gerçekleştirilmesini sağlar. Test sonuçlarında değişiklik olmaması halinde yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması halinde ise tüm masraflar Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı çıkması durumunda Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi şu uygulamaları gözden geçirir;

- LP7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü,
- P18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü,
- P17 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü.

Müşterinin belirtilen tarihlerde gerçekleştirilen tekrar testine katılmaması halinde, Test Mühendisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi'nin katılımı ile test tekrarlanır. Test sonucu müşteriye iletilir.

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.
CES Advanced Composites and Defense Technologies Inc; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.

6.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Balistik Test Laboratuvarı çalışanları; müşteri ile iyi ve etkili iletişim kurmaktan sorumludur. Müşteriye, talepte bulunduğu testler ve teknik konularda bilgi sağlar. Verilen test hizmeti, numune durumu ve uygunsuzluklar ile ilgili müşteriye yazılı olarak bilgi verir.

6.4. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Test laboratuvarına organizasyon şemasında belirtilen laboratuvar görevlileri girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin testlere katılma taleplerini diğer müşterilerin gizliliğini sağlamak koşulu ile kabul edebilir. Laboratuvarımız, ziyarette bulunmak isteyen kişilerin taleplerini önceden almaktadır. Ziyaret tarihleri için önceden mutabık kalınır. Müşterinin talebi üzerine gerçekleştirilen ziyarette **LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı** ilgililere imzalatılır. Müşteri, testlere katılıyorsa ziyaret esnasında laboratuvar personeline müdahale edemez. Her türlü geri bildirimlerini Birim Yöneticisi'ne iletir. Ziyaret sırasında Birim Yöneticisi ve ilgili personeller tarafından, laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, ortam güvenliği, ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik esasına uygun çalışılması gibi kurallar gözetilir. Diğer müşterilerin güvenlik ve gizliliğini koruyacak şekilde gerekli önlemler alınır

- Laboratuvar, numunenin özelliklerine göre, müşteri isteri varsa taşıma, korunma, depolama ve imhası ile ilgili müşterinin belirtmiş olduğu yöntemleri kullanır. Yoksa kendi belirlediği yöntemleri kullanır.
- Laboratuvar test numuneleri için test aşamasından önce depolama, bekletme ve şartlandırma esnasında numunenin hasar görmesini veya kaybolmasını engellemek amacıyla önlemler alır.
- CES BTL, test numunelerinin müşteri isteri ve/veya test yapılacak standarda göre varsa belirlenmiş çevresel koşullarda depolanmasını sağlar, izler ve kayıt altına alır.

C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S. İleri Kompozit ve Savunma Teknolojileri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.
CES Advanced Composites and Defense Technologies Inc; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.