

 DEMİRYOLU İNŞAAT SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A.Ş. RAILWAY CONSTRUCTION SYST. INDUSTRY and TRADE INC.	<b>SİSTEM PROSEDURU</b>		
	<b>Dok. No</b> PR.0.001	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 18.02.2012	<b>Revizyon Tarih/No</b> 17.08.2023/05
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.** Yapıray'da müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney/ürün/hizmet sonuçlarının kalitesini gözlemek, kalitenin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**2.1. KY:** Kalite yöneticisi

**2.2.Şikâyet:** Tüm tarafların Yapıray'a, hizmet/ürün/deney sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

**2.3. İtiraz:** Tüm tarafların Yapıray'ın aldığı kararlara yönelik talebidir

**2.4. YGG:** Yönetimin gözden geçirmesi

**2.5. Bölüm:** Yapıray'da faaliyet gösteren her bir departman

## 3. SORUMLULAR

**3.1.** Üst Yönetim (Genel Müdür ve/ya Genel Müdür Yardımcısı)

**3.3.** Kalite yöneticisi

**3.4.** Bölüm müdürleri/yöneticileri

**3.5.** Bölüm sorumluları

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

**4.1.1.** Müşteri ile iletişim, hizmet/ürün/deney kalitesi ile ilgili, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması vb. konularda müşteri şikâyeti Yapıray'a ([info@yapiray.com.tr](mailto:info@yapiray.com.tr) e-posta adresine) gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri ilgisine (laboratuvara, kalite yöneticisine veya ilgili bölüm yöneticisine) yönlendirilir. İlgili bölüm yöneticisi tarafından müşteriye Şikâyet-Öneri Formu doldurtularak [info@yapiray.com.tr](mailto:info@yapiray.com.tr) e-posta adresine iletilerek ilgili bölüm tarafından kayıt altına alınır. İlgili bölüm (Üretim, Proje, Merkez Ofis, Merkez Atölye veya Laboratuvar) şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Alınan kararlardan ilgili bölüm sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<p><b>Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.</b></p> <p><b>This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.</b></p>	<p><b>Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.</b></p> <p><b>This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.</b></p>

**ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ****4.2. Deney Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri**

**4.2.1.** Yapıray Laboratuvarı'nda deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY ve/veya Laboratuvar Yöneticisi/Sorumlusu müşteriye Şikâyet-Öneri Formunu doldurtularak kayıt altına alır.

**4.2.2.** Laboratuvar tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

**4.2.3.** Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Laboratuvar Müşteriye Hizmet Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Yöneticisi/Sorumlusu ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

**4.2.4.** Müşterinin, Laboratuvar Yöneticisi/Sorumlusu ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Şikâyet-Öneri kaydına kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar, 3. itirazda ise akreditasyon kurumunun önereceği bir laboratuvar, deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

**4.2.5.** Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

**4.3. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi**

**4.3.1.** Yapıray'a gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse m-files programında Düzeltici Faaliyet kaydı açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu, yapılan faaliyetlerin sonucu ve şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair müşteriye yazılı olarak resmi bildirimde bulunularak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi ilgili bölüm yöneticisi tarafından yapılır. Bildirilecek

**HAZIRLAYAN**

Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.

This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.

**ONAYLAYAN**

Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.

This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.

 DEMİRYOLU İNŞAAT SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. A.Ş. RAILWAY CONSTRUCTION SYST. INDUSTRY and TRADE INC.	<b>SİSTEM PROSEDURU</b>		
	<b>Dok. No</b> PR.0.001	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 18.02.2012	<b>Revizyon Tarih/No</b> 17.08.2023/05
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>			

sonuçlar, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan çalışan/çalışanlar tarafından hazırlanarak gözden geçirilip onaylanmaktadır.

**4.3.2.** Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar ilgili bölüm tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<p><b>Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.</b></p> <p><b>This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.</b></p>	<p><b>Bu doküman M-Files üzerinden elektronik olarak imzalanmıştır. Çıktı alındığı zaman Kontrolsüz Dokümandır, lütfen güncel versiyonu için M-Files'a bakınız.</b></p> <p><b>This Document signed electronically on M-Files DMS. The output is an uncontrolled document when it is print out, for the current version check M-Files please.</b></p>