

1. AMAÇ

Bu prosedür MNA Laboratuvarları'nın denetim, belgelendirme, operasyon el faaliyetlerinin gerçekleştirilmesiyle ve müşteriler ile ilgili (belge ve logo kullanma gibi) yazılı veya sözlü gelen müşteri şikâyet / isteklerinin değerlendirmek ve karar verilmesine ilişkin çözüm yöntemini belirlemeyi amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür MNA Laboratuvarları'nın Ürün belgelendirme ve/veya deney hizmeti verilen müşteri ile firmamız arasındaki her türlü memnuniyet değerlendirmesi, şikâyet ve itirazların çözümünü kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi

Teknik Uzmanlar

4. TANIMLAMALAR

Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, MNA Laboratuvarları'nın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: MNA Laboratuvarları'nın gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular.

5. REFERANS KAYNAK VE DOKÜMANLAR

- Ürün Belgelendirme Prosedürü
- Logo Kullanım Prosedürü
- Şikâyet Değerlendirme Formu
- İtiraz Değerlendirme Formu
- Şikâyet ve İtiraz Komite Listesi
- Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu
- Dilek ve Şikâyet Formu

6. UYGULAMA

6.1 Şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi

6.1.1. MNA Laboratuvarları'nın faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi

MNA Laboratuvarları'nda şikâyetler sadece aşağıdaki iletişim yolları ile alınmaktadır.

- Müşteri anketleri (MNA Laboratuvarları bilgi sistemi üzerinden firmaların kendi hesaplarından ulaşabilmektedir.),
- Web sitemizde yayınlanan FRM: 25 Dilek ve Şikâyet Formu,
- İadeli taahhütlü posta,
- Noter kanalıyla,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP)

Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu'nun da kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

S/N	Şikayet Tipi	Yönetim Temsilcisi Kararı
1	MNA Laboratuvarları'nda ofis hizmetleri ile ilgili şikayet; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim heyeti ve denetimle ilgili şikayetler; Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metod kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması v.b gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

6.1.2 Belgelendirilen müşteri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi

Müşteriler ile ilgili şikâyet / itirazlar Ürün Belgelendirme Prosedürü ve Logo Kullanım Prosedürüne uyulmamasıdır. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Yönetim Temsilcisi de durumu kayıt altına aldıktan sonra şikâyet ve itiraz komitesinin değerlendirmesine ve kararına bırakır.

Aşağıda belirtilen kapsamda müşteriler ile ilgili şikâyet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikâyet tipi	Şikâyet Ve Itiraz Komitesinin Kararı
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	
4	Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler	En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

5	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	<p>Haklı şikayet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;</p> <p>Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,</p> <p>En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline.</p> <p>Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.</p>
6	Yazılı ve görsel basında müşteriler ile ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	<p>Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,</p> <p>En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline.</p> <p>Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.</p>

Yukarıda belirtilen durumlarda şikayet ve itiraz komitesinin objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde değerlendirerek sonuçları ve aldığı kararı müşteriye yazılı olarak iletir.

Şikâyetle ilgili kuruluşun belgelendirilmesi aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı MNA Laboratuvarları'nın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Şikâyetlerde MNA Laboratuvarları'nın sadece kendi içinde çözemediği durum olduğunda bunu komiteye iletir. Kendi içinde çözdüğü durumlarda şikâyetin komiteye gönderilmesine yukarıda da belirtildiği gibi gerek yoktur.

MNA Laboratuvarları'nın şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Birlikte belirlemenin kanıtı ise müşteri ve şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalarıdır. (e-posta, posta, faks vb..)

6.2.İtirazlar

MNA Laboratuvarları'nda itirazlar sadece aşağıdaki iletişim yolları ile alınmaktadır.

- Müşteri anketleri (MNA Laboratuvarları bilgi sistemi üzerinden firmaların kendi hesaplarından ulaşılabilir.)
- Web sitemizde yayınlanan FRM: 25 Dilek ve Şikâyet Formu,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

- İadeli taahhütlü posta,
- Noter kanalıyla,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP)

6.2.1.Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisi'ne veya Karar Vericiye bildirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, Karar verici ile birlikte hiç vakit harcanmadan Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi denetim ve belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsızdır. Komite tarafından en fazla bir hafta içerisinde değerlendirilir.

Değerlendirmede;ISO 17065 ve ISO/TS 17025, gibi belgelendirme standartları ve ilgili kılavuzları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır.

Gerekli olması durumunda karar vericiden belgelendirme şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

Değerlendirme sonucunda alınan karar, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak iletilir.

6.2.2.Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz

Denetim heyetinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunsuzluk veya gözlemin denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması.

Bu durumda baş denetçi denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır.

Karar verici itirazı inceler ve en fazla 5 gün içerisinde aldığı kararı ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir.

Karar verici değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alabilir;

Denetim heyeti tavsiye kararının onayına,

Denetim heyetinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına,
Denetim heyetinin tersi yönünde karar verilmesi gibi.

Denetlenen firma, Karar vericinin kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 6.2'ye göre değerlendirme gerçekleştirilir.

6.2.3.Denetim heyetine itiraz

Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin öz geçmişleri Denetim Planı ile birlikte denetimden önce firmaya posta, elektronik posta veya faks yolu ile iletilir. Denetlenen firmanın denetim heyetinden bir denetçiye ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz, gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Karar vericine iletilir. Karar verici denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır.

İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Karar vericiden istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

6.2.4. Müşteri şikâyetleri ile ilgili alınan karara itiraz

Madde 6.1'e göre işlem görür.

6.3 Şikâyet / İtiraz Komitesinin Oluşturulması

MNA Laboratuvarları yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belgelendirme kararı gibi denetim ve belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız şikâyet ve itiraz komitesini oluşturarak değerlendirme yapar. Şikâyet komitesi itiraz ve şikâyetin alınmasından sonraki 1ay içerisinde oluşturulur.

Şikâyet ve itiraz komitesi Şirket Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite, meslek lisesi veya yüksekokul mezunu,
- MNA LABORATUVARLARI Belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi listesi'ne yazılır.

Şikâyet ve itiraz komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir.

6.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Çalışması

Komitenin çalışma kapsamı MNA Laboratuvarları belgelendirme ve denetim proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte şikâyet ve itiraz komitesine iletilir.

Şikâyet ve itiraz komitesine iletilen şikâyetlerin geçerli kılınabilmesi için bütün bilgilerin toplanması gerekmektedir. Bu sorumluluk komiteye aittir.

Komite Başkanı itirazla ilgili alt komite sorumlusunu belirler.

Alt komite sorumlusu gerekli olması durumunda ilgili taraflardan görüş ve bilgi alarak değerlendirme yapar ve sonucu komiteye iletir.

Şikâyet ve İtiraz komitesi kararları oybirliği ile verilir. Sonuç müşteriye iletilir.

Değerlendirme sonucunda MNA Laboratuvarları 'ndan kaynaklanan eksiklik var ise karar vericinden düzeltici faaliyet istenir.

Şikâyet için verilen karar, şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir. MNA Laboratuvarları tarafından kaynaklanan eksiklik sonucu Şikayet ve itiraz Komitesinin aldığı karara MNA Laboratuvarları'nın uymaması ve uymamakta ısrar etmesi durumunda Şikayet ve İtiraz Komitesi durumu TÜRKA' a yazılı olarak bildirimde bulunabilir.

Komite üyelerinin vereceği karar, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün üyeler itiraz eden kişi, kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır. Bu komiteye seçilen kişi(ler) bu prosedürü okumak ve anlamak zorundadırlar. Bu madde komiteye verilecek olan eğitimlerde mutlaka bahis konusudur.

Komite değerlendirme yaparken, MNA Laboratuvarları'nın

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetçilerin/Ürün belgelendirme personelinin yetkin olması,
- Belgelendirme/Ürün belgelendirme prosedürünün müşteri sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Belgelendirmenin müşteri sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müşteri sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı,

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü MNA Laboratuvarları web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

S/N	İtiraz tipi	Karar
1	Ürün belgelendirme sonucuna / Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz	Alınan kararlara itiraz süresi, kararın firmaya tebliğ edilmesini takiben 15 gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder. Karar verici öncelikle Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Karar verici 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 15 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi tüm üyelerin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL

		<p>katılımı ile toplanır ve karar en az 2 üyenin oybirliği ile alınır. İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz. İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Karar Verici düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.</p>
2	Ürün belgelendirme sonucunda ürün belgelendirme personelinin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	<p>Bu durumda ürün belgelendirme personeli, müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek tarafı olarak imzalanır. Karar Verici itirazı inceler ve 5 işgünü içinde kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Karar verici; değerlendirme neticesinde gerek duyması halinde aşağıdaki kararları alabilir;</p> <ul style="list-style-type: none">• Ürün belgelendirme personeli tavsiye kararının onayına,• Ürün belgelendirme personelinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, <p>Müşteri, Ürün Karar verici'nin kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Ürün belgelendirme denetimini yapacak Ürün belgelendirme personeline itiraz	<p>Ürün belgelendirme tetkikini gerçekleştirmek üzere atanan ürün belgelendirme personelinin bilgilerini tetkikten önce müşteriye iletir. Belgelendirilecek müşterinin ürün Belgelendirme personeline itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Karar Vericiye iletir. Karar Verici ürün belgelendirme prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda ürün</p>

HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi

Volkan AKIN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü

Okan AKEL

		belgelendirme personeli değiştirilerek yeni atanan ürün belgelendirme personelinin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.
--	--	--

İtiraz işlemlerinin sonuçları itirazda bulunan yetkiliye Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, ilgili Belgelendirme Sözleşmesi'nde; itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Ayrımcı olmama ilkesine uygun olarak ele alınan şikayet / itiraz incelemeleri ayırım gözetilmeksizin ele alınır.

6.5 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm çalışanlar, müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Numunelerde, deney hizmeti veya belgelendirme hizmetinin sunulması esnasında gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan yazışma ile Ürün Belgelendirme denetimi sırasındaki personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Verilen deney ve ürün belgelendirme hizmeti ile ilgili olarak müşterilere verilen hizmetin tamamlanması akabinde, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu gönderilir. Anket çalışmaları Kalite Yöneticisi tarafından yıl sonunda raporlanır, YGG girdisi olarak toplantıda ele alınır.

Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

6.6 Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

MNA Laboratuvarında müşteriler deneylerine tanıklık istekleri ISO 17025 sistemine göre değerlendirilir.

7. DAĞITIM VE DOSYALAMA

İlgili dokümanların dağıtılması ve dosyalanması Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Konusu	Revizyonu Yapan
01	17/08/2019	Madde 6.3 Şikayet ve itiraz komitesinin ataması3 yıllığına yapılırsa ibaresi kaldırılmış yerine Şikayet komitesi itiraz ve şikayetin alınmasından sonraki 1ay içerisinde oluşturulur. Madde 6.1.2 de şikayet ve itirazları karar verici yerine "şikayet ve itiraz komitesi değerlendirir ve karar alır "olarak değiştirilmiştir.	Volkan AKIN
02	19/01/2023	Madde 6.1 ve 6.2 de şikayet ve itirazların alınması detaylandırıldı.	Volkan AKIN
03	07/10/2024	Logo ve format (roboto yazı tipi) değişikliği yapıldı	Volkan AKIN

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Volkan AKIN	Okan AKEL