	Document No:	OPH-P-7.9	Rev. No:	04	First Issue Date:	01.09.2020
					Last Revision Date:	17.10.2022
	Document Name:	Complaint Management Procedure				

## Contents / İçerik

1. Scope / Kapsam
2. Application of the Procedure / Prosedürün Uygulanması
3. Objections and Bundle of rights / İtirazlar ve Yasal Haklar
4. Distribution / Dağıtım

## Revisions / Revizyonlar

00	01.09.2020	First issue / İlk Yayın
01	04.06.2021	Addition of the "Prepared by" row to the Authorities table / "Hazırlayan" satırının Yetkililer tablosuna eklenmesi
02	10.10.2021	Addition information in item 2 / Madde 2'nin eklenmesi Addition of Turkish Translation / Türkçe Çevirilerin Eklenmesi
03	21.02.2022	Changing the title of the Homologation Team Leader as Homologation Manager / Homologation Takım Lideri ünvanının Homologasyon Müdürü olarak değiştirilmesi
04	17.10.2022	Changing the link in the 3. Distribution item / 3. Dağıtım maddesindeki linkin değiştirilmesi Adding informations about OPH-F-7.9-1 Complaint and Objection Detail Form on the table of Item 2/ Madde 2'deki tabloya OPH-F-7.9-1 Şikayet ve İtiraz Detay Formu detayının eklenmesi

## Related Documents / İlgili Dokümanlar

OPH-L-7.9-1	Complaint Management List
OPH-P-8.7	Corrective Action Procedure
OPH-F-7.9-1	Complaint and Objection Detail Form / Şikayet ve İtiraz Detay Formu


## Related personnel and offices / İlgili personel ve ofisler

This document is applied by all Optival offices which has an active operation.  
*Bu belge, aktif bir operasyona sahip olan tüm Optival ofisleri tarafından uygulanır.*

All personnel  
*Tüm personel* are responsible to apply this procedure.  
*bu prosedürü uygulamakla yükümlüdür.*

## Authorities / Yetkililer

Prepared By (Hazırlayan) Quality Executive  
Approved by (Onaylayan) Homologation Manager

	Document No:	OPH-P-7.9	Rev. No:	04	First Issue Date:	01.09.2020	
	Document Name:	Complaint Management Procedure					Last Revision Date:

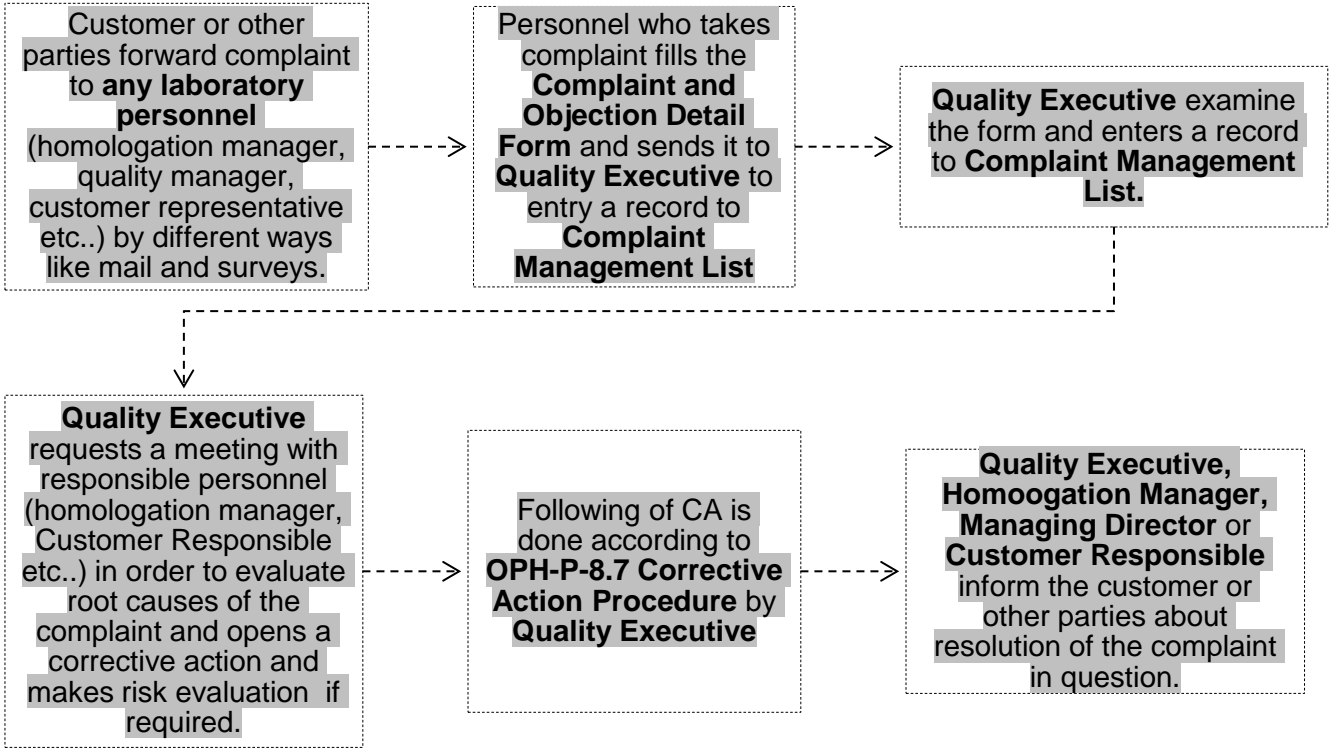
## 1. SCOPE / KAPSAM


This procedure defines methods to solve all complaints received from customers or other parties and to implement corrective or preventive actions when nonconforming work occurs according to TS EN ISO/IEC 17025 General requirements.

*Bu prosedür, müşterilerden veya diğer taraflardan gelen tüm şikayetleri çözmek ve TS EN ISO/IEC 17025 Genel gerekliliklerine göre uygunsuz işler gerçekleştiğinde düzeltici veya önleyici eylemleri uygulamak için yöntemler tanımlar.*

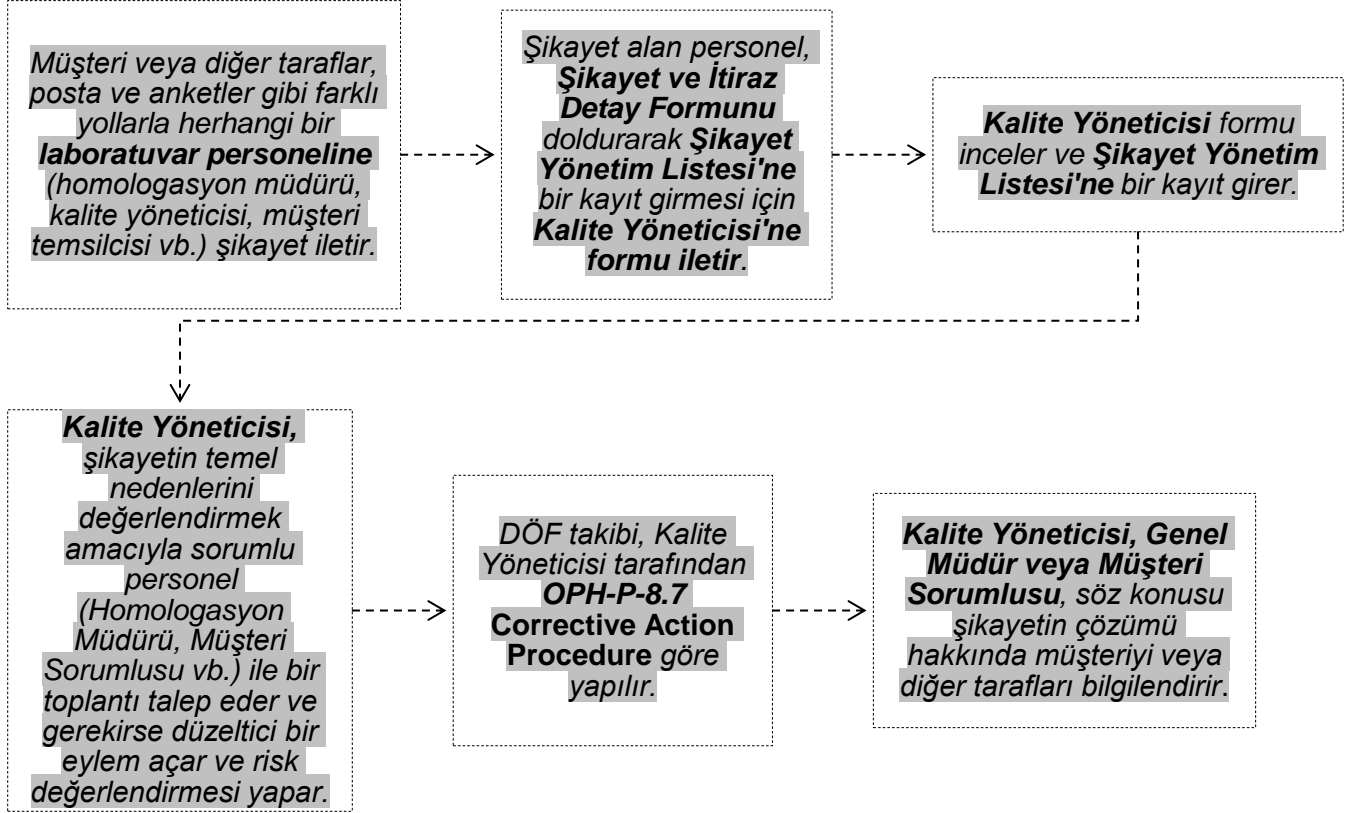
## 2. APPLICATION OF THE PROCEDURE / PROSEDÜRÜN UYGULANMASI

For resolution of complaints received from customers or other parties, below steps are followed;



	Document No:	OPH-P-7.9	Rev. No:	04	First Issue Date:	01.09.2020
					Last Revision Date:	17.10.2022
	Document Name:	Complaint Management Procedure				

Müşterilerden veya diğer taraflardan gelen şikayetlerin çözümü için aşağıdaki adımlar takip edilir;



If complaint or objection is related with **inspection or test results**;

Şikayet veya itiraz, **muayene veya test sonuçlarıyla** ilgiliyse;


Inspection/test conditions, test equipment and responsible personnel are detected and necessary search is made like accuracy of test equipment, personnel competence etc.

Muayene/test koşulları, test ekipmanı ve sorumlu personel tespit edilir ve test ekipmanının doğruluğu, personel yeterliliği vb. gibi gerekli aramalar yapılır.

If complaint or objection originates from **test equipment**, after objection using of test equipment in question is stopped and its accuracy is controlled. According to control result, previous test results which are tested with test equipment are reviewed.

**Test ekipmanı** kaynaklı şikayet veya itiraz varsa, itiraz sonrasında söz konusu test ekipmanının kullanımı durdurulur ve doğruluğu kontrol edilir. Kontrol sonucuna göre, test cihazları ile test edilen önceki test sonuçları gözden geçirilir.

If complaint or objection originates from responsible **test expert**, performance evaluation system is triggered for the personnel. All related information is provided by test expert. Managing director, quality executive and homologation manager evaluate the complaint and make decision in a meeting.

	Document No:	OPH-P-7.9	Rev. No:	04	First Issue Date:	01.09.2020
					Last Revision Date:	17.10.2022
	Document Name:	Complaint Management Procedure				

*Sorumlu test uzmanından şikayet veya itiraz gelmesi durumunda personel için performans değerlendirme sistemi tetiklenir. İlgili tüm bilgiler test uzmanı tarafından sağlanır. Genel Müdür, kalite yöneticisi ve homologasyon müdürü şikayeti değerlendirir ve bir toplantıda karar verir.*

Complaint or objection owner is informed about all process. If possible, re-tests are performed with customer's attendance according to the decision or an independent expert is assigned as needed and tests are repeated under his/her supervision. "Independent Expert" is an expert whose competence is proven by experience, observing impartiality, who has no past or present financial ties to Optival. An "independent expert" can be an approving authority employee, an employee of another organization, or a self-employed expert.

*Şikayet veya itiraz sahibi tüm süreç hakkında bilgilendirilir. Mümkünse karara göre müşterinin katılımı ile yeniden testler yapılır veya gerektiğinde bağımsız bir uzman atanır ve testler onun gözetiminde tekrarlanır. "Bağımsız Uzman", yetkinliği deneyimle kanıtlanmış, tarafsızlığı gözlemleyen, Optival ile geçmişte veya günümüzde finansal bağları olmayan bir uzmandır. "Bağımsız uzman", onaylayan bir yetkili çalışan, başka bir kuruluşun çalışanı veya serbest çalışan bir uzman olabilir.*

In case complaint or objection is followed with legal way, all related workings are finished in legal process.

*Şikayet veya itirazın yasal yollardan takip edilmesi halinde hukuki süreçte ilgili tüm çalışmalar tamamlanır.*

All complaints are evaluated and approved with a team member not involved in the complaints source activities. Quality executive selects team members according to complaint relation degree of personnel.

*Tüm şikayetler, şikayet kaynağı faaliyetlerinde yer almayan bir ekip üyesi ile değerlendirilir ve onaylanır. Kalite yöneticisi, personelin şikayet ilişkisi derecesine göre ekip üyelerini seçer.*

Quality Executive shares information regarding detail and resolution of complaints with team in weekly team meetings and gets the subject on management review meeting agenda.

*Kalite Yöneticisi, haftalık ekip toplantılarında şikayetlerin detayı ve çözümü ile ilgili bilgileri ekiplerle paylaşır ve konuyu yönetim gözden geçirme toplantısı gündemine alır.*


On request, handling process of complaints is available to any interested party.

*Talep üzerine, şikayetlerin ele alınması süreci ilgili herhangi bir taraf kullanılabilir.*

### **3. OBJECTIONS AND BUNDLE OF RIGHTS / İTİRAZLAR VE YASAL HAKLAR**

OPTIVAL informs the customer about test fails, rejection of approval applications and cancellation of approval certificates in 5 days. Customer can object any rejection in 15 days after notification. Customer is informed about his bundle of rights and objection duration by quotation of project in question.

*OPTIVAL, test başarısızlıkları, onay başvurularının reddedilmesi ve onay sertifikalarının iptali hakkında müşteriyi 5 gün içinde bilgilendirir. Müşteri, bildirimden sonraki 15 gün içinde herhangi bir ret itirazında bulunabilir. Müşteri, söz konusu proje teklifi ile yasal haklar ve itiraz süresi hakkında bilgilendirilir.*

	Document No:	OPH-P-7.9	Rev. No:	04	First Issue Date:	01.09.2020
					Last Revision Date:	17.10.2022
	Document Name:	Complaint Management Procedure				

After objection, OPTIVAL provides a detailed observation by experienced, objective and independent person(s) who does not have relation with rejected project in past. The process of how to handle any objection is stated in OPH-P-7.9 Complaint Management Procedure.

*İtiraz üzerine OPTIVAL, geçmişte reddedilen proje ile ilişkisi olmayan deneyimli, objektif ve bağımsız kişi(ler) tarafından ayrıntılı bir gözlem sağlar. Herhangi bir itirazın nasıl ele alınacağı süreci OPH-P-7.9 Complaint Management Procedure de belirtilmiştir.*

On request, handling process of objections is available to any interested party.

*Talep üzerine, itirazların ele alınması süreci ilgili herhangi bir taraf tarafından kullanılabilir.*

#### **4. DISTRIBUTION / DAĞITIM**

A controlled copy of this document is kept in the folder <\\192.168.3.253\Optival\02.QMS\Procedures and QMS Instructions> within the share point as PDF and reachable by all laboratory personnel. Information is given to the related personnel.

*Bu belgenin denetlenen bir kopyası <\\192.168.3.253\Optival\02.QMS\Procedures and QMS Instructions> klasöründe PDF olarak paylaşılır ve tüm laboratuvar personeli tarafından ulaşılabilir. İlgili personele bilgi verilir.*