



TEBAR®

Test Belgelendirme Araştırma ve Geliştirme Ticaret A.Ş.

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

1.1. Bu prosedür, müşterilerden ve/veya özel ve tüzel kişilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi, yapılan değerlendirmelerin onaylanması ve cevaplanması, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, ilgili taraflardan yapılan geri beslemeler doğrultusunda deney sonuçlarının kalitesinin gözetilmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için yapılan çalışma ve izlenen yöntemlerin tanımlanmasını amaçlar.

1.2. Bu prosedür, TEBAR A.Ş. tarafından gerçekleştirilen deney ve performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması hizmetlerine yönelik her türlü itiraz ve şikâyeti kapsar.

2. SORUMLULAR

2.1. Genel Müdür (GM)

2.2. Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT)

2.3. Teknik Laboratuvar Yöneticisi (TLY)

2.4. *Teknik Düzenleme Sorumlusu (TDS)*

2.5. *Deney Personeli (DP)*

3. TANIMLAR ve AÇIKLAMALAR

3.1. Uygunluk değerlendirmesi: Bir ürün, süreç, hizmet, sistem, kişi veya kuruluşa ilişkin belirli şartların yerine getirilip getirilmediğini gösteren süreci,

3.2. "CE" işareti: Ürünün "CE" işaretinin konulmasını öngören mevzuatın ilgili bütün kurallarına uygun olduğunu gösteren işareti,

3.3. İmalatçı: Bir yapı malzemesini imal eden veya tasarımını veya imalatını yaptıran ve kendi adı veya ticarî markası ile pazarlayan gerçek veya tüzel kişiyi,

3.4. Şikâyetçi taraf: Piyasaya bir uygunluk işareti ile sunulan ürünün üreticisi ve uygunluk değerlendirme sürecinde rol alan kuruluşların dışındaki tüketici vb. 3. taraflar.

3.5. İtiraz: Deney/performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması hizmeti alan özel ve tüzel kişiler tarafından TEBAR A.Ş.'ne iletilen, kalite yönetim sistemi çerçevesinde kendileriyle ilgili verilen hizmetin herhangi bir aşamasını veya sonuçlarını tamamen veya kısmen kabul etmediğini belirten değerlendirmeler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	1/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.

3.6. KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

3.7. TLY: Teknik Laboratuvar Yöneticisi

3.8. TEBAR: TEBAR Test Belgelendirme Araştırma ve Geliştirme Ticaret A.Ş.

3.9. Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun TEBAR A.Ş.'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

4.YÖNTEM

4.1. *Şikâyetin Alınması*

4.1.1. TEBAR'da şikâyetler, şikâyet sahibi tarafından; www.tebar.com.tr internet adresinde bulunan Şikâyet/Öneri Formu (FR.031) doldurularak, telefonla sözlü olarak, e-mail yoluyla ya da laboratuvar ziyaretinde yüz yüze görüşme ile alınabilir. Deney laboratuvarlarında verilen hizmetlere dair şikâyetlerin ve numunelerin deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına yapılan itirazların değerlendirilebilmesi için KYT tarafından müşteriden yazılı başvuruda bulunması talep edilir. **KYT, kendisine iletilen ve Şikâyet/Öneri Formu (FR.031) ile kayıt altına alınmış şikâyetleri XX-YY sıra numarası (XX: Yılın son iki rakamı, YY: sıra numarası) ile Şikâyet Takip Formu'na (FR.012) kaydeder.**

4.2. *Şikâyetin Geçerli Kılınması/Doğrulanması*

KYT, alınan şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar. Toplanan bilgiler doğrultusunda alınan şikâyetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olması durumunda, bu başvuruyu şikâyet olarak değerlendirir. Şikâyeti yapana bu durum KYT tarafından 3 (üç) iş günü içerisinde bildirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olmaması durumunda, şikâyet sahibine şikâyet olarak ele alınmadığı KYT tarafından 3 (üç) iş günü içerisinde bildirilir. Şikâyet sahibinde şikâyetin ilerleme durumu bilgilendirmesi KYT tarafından yapılır.

4.3. *Şikâyetin Çözülmesi*

4.3.1.Şikâyetin giderilmesi için yapılacak işlemler, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Teknik Laboratuvar Yöneticisi ve/veya Genel Müdür, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. **Şikâyetin durumu,**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	2/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.

aşamaları ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı (e-mail) olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYT tarafından yapılır.

İletilen şikâyetin incelenmesi neticesinde uygunsuzluk tespit edilir ise Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü'ne (PR.007) göre uygunsuzluk açılarak Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FR.029) ile şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne (PR.009) göre giderilmesi sağlanır.

4.3.2. Hizmet kalitesi ile ilgili müşteri şikâyetlerinde Madde 4.2 ve 4.3.1'e göre şikâyet alınır ve şikâyetin geçerli kılınması/doğrulanması yapılır.

4.3.3. Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.3.1. KYT, Teknik Laboratuvar Yöneticisi ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet/Öneri Formu (FR.031) ile kayıt altına alınır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü'ne (PR.007) göre işlem yapılır. Teknik Laboratuvar Yöneticisi ve KYT birlikte yaptığı değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte **KYT tarafından** yazılı olarak **5(beş) iş günü içerisinde** bildirilir.

4.3.3.2. Tekrar deneyi yapılması kararlaştırılmışsa; tahribatsız deney yöntemleri için deneyde kullanılan numuneler, tahribatlı deney yöntemleri için ise laboratuvarda bulunan şahit numuneler, itiraz ve şikâyetin değerlendirilmesi için deneye tabi tutulur. Gerekmesi durumunda müşteriden mevcutsa şahit numune/yeni numune **KYT tarafından** istenir. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü'ne (PR.005) göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Kalite Yönetim Temsilcisi (İhtiyaç duyulması halinde Teknik Laboratuvar Yöneticisi ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Müşteri talep etmesi durumunda tekrar deneylerine katılabilir. Müşteri ile birlikte gerçekleştirilen deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Teknik Laboratuvar Yöneticisi ve KYT'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet/Öneri Formu'na (FR.031) kaydedilir. Belirtilen tarihte müşterinin/ ilgili tarafın Laboratuvara gelmemesi halinde, itiraz edilen deney **Deney Personeli** tarafından tekrarlanarak elde edilen deney sonucu müşteriye bildirilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda tarafların üzerinde mutabakata vardığı,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	3/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.

başka bir Laboratuvarda (tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Yapılacak deney işinin maliyeti haksız tarafça karşılanır.

Deneyler sonucunda anlaşmazlığın devam etmesi durumunda başka bir Laboratuvarda (tercihen akredite) deneyler son bir kez tekrarlanır. Oluşacak maliyetleri haksız tarafça karşılanır.

Deney sonucunun farklı çıkması halinde tespit edilen hatanın kaynağı bulunduktan sonra, bu hatanın sebeplerinin ortadan kaldırılması için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.009), potansiyel hata oluşturmasını önlemek için Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü (PR.010) uygulanır.

Eğer laboratuvarın kusurlu olduğu tespit edilirse, ortaya çıkan olumsuzluğun; aynı deneyin uygulandığı diğer numunelere olan etkisi konusunda; Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.007) uygulanır.

Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; yeniden yapılabilirliğin teyidi için Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.023) uygulanır.

Müşterinin laboratuvarda bulunan numunelerin dış laboratuvarda test edilmesi için iade edilmesini talep etmesi halinde; Deney Numunesine Uygulanan İşlemler Prosedürü (PR.022) uygulanır.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.3.4. Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.4.1. Bu şekilde gelen şikâyetler Genel Müdür ve KYT tarafından ele alınarak çözümlenir. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak **KYT tarafından 5 (beş) iş günü içerisinde** bilgi verilir.

4.3.5. Ürün beyanı ile ilgili şikâyetler

4.3.5.1. CE işareti ile pazara sunulan ürünlerin beyan edilen değerlerine yönelik şikâyetler KYT tarafından ele alınır ve Madde **4.3.1.**'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

4.3.5.2. Şikâyetçi taraf, onaylanmış kuruluş tarafından örneğin piyasadan temsili numune almasını talep edebilir veya şikâyetçi tarafça seçilmiş numune önemli bir bozulma oluşmadan onaylanmış deney laboratuvarına gönderilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	4/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

4.3.5.3.Onaylanmış kuruluş tarafından numune alınması durumunda; numunenin alındığı yer ve tarih kayıt altına alınır ve numuneyi tanımlayıcı bir numara atanır.

4.3.5.4.Onaylanmış deney laboratuvarı; sınır değer, sınıf veya seviye olarak beyan edilen ilgili karakteristik/ler için bir adet deney gerçekleştirir. Şikâyet; beyan edilen ısı direnç veya ısı iletkenlik hakkında ise Onaylanmış kuruluş ilgili ürün standardında tanımlanan prosedürü takip ederek, 4 ısı direnç veya ısı iletkenlik deneyi gerçekleştirir.

❗ Isıl karakteristiklerin ölçülmesinden önce, kalınlık ölçümünde bir hata bulunmuşsa, ısı iletkenlik deneyi gerekli olmayabilir ve prosedürün devamı, dâhil olan taraflarca müzakere edilir.

❗ İlgili ürün standardında bir yaşlandırma prosedürü belirtilmişse, bu prosedür izlenir. Ürün standardında birden fazla seçeneğin olması durumunda, kullanılacak olan prosedürün üzerinde taraflarca mutabakat sağlanır. İlgili ürün standardında belirtilenden daha eski (yaşlı) deney numuneleri için yaşlandırma artışı, yapılan hızlandırılmış yaşlandırmanın 25 yıllık yaşlanmayı temsil etmesi gerektiği dikkate alınarak azaltılmalıdır. Eğer PTD için kullanılan yaşlandırma prosedürü biliniyorsa, söz konusu prosedür kullanılmalıdır.

❗ 4 testin sonucu R_1, R_2, R_3 ve R_4 veya $\lambda_1, \lambda_2, \lambda_3$ veya λ_4 olarak ifade edilmelidir. Söz konusu 4 ölçümün ortalama R_{ort} veya $\bar{\lambda}$ ve tahmini standart sapmaları S_R veya S_λ aşağıda verilen formüllerin R veya λ ile kullanılması ile hesaplanmalıdır;

$$\bar{\lambda} = \frac{\sum_{i=1}^4 \lambda_i}{4} \quad S_\lambda = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^4 (\lambda_i - \bar{\lambda})^2}{3}}$$

❗ $R_D > R_{ort} + 0,44 \times S_R$ veya $\lambda_D < \bar{\lambda} - 0,44 \times S_\lambda$ ise ürün "kaldı" olarak addedilir.

4.3.5.5.Elde edilen deney sonucu, beyan edilen değerden daha kötüyse, ürün "kaldı" olarak addedilerek üretici ve şikâyetçi taraf yazılı olarak bilgilendirilir. Ürünün beyanı, ürün belgelendirilmesine dayanıyorsa, ilk şikâyet normal olarak belgelendirmeden sorumlu olan üçüncü tarafa yönlendirilir.

4.3.5.6.Üretici; elde edilen deney sonuçlarını kabul ederek şikâyetçi ve/veya onaylanmış kuruluş ile anlaşırsa şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla daha başka test yapılması gerekli değildir.

4.3.5.7.Ürün "kaldı" olarak tanımlanmışsa, üretici ilgili ürün veya ürün grubu için 4 hafta içerisinde numune hazırlayarak başlangıç tip deneylerinin tekrarlanması için onaylanmış kuruluşa başvurur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	5/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07



TEBAR®

Test Belgelendirme Araştırma ve Geliştirme Ticaret A.Ş.

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.3.5.8. Üretici; başlangıç tip deneyinin tekrarlanmasına razı olmazsa, ilgili ürün standardının gerekliliklerinin yerine getirilmediği kabul edilir ve uygunluk işaretini kullanma hakkını kaybeder. Bu durum üretici firma ve **T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği** Bakanlığı'na, **Bakanlık tarafından belirlenen süre içerisinde KYT tarafından**, yazılı olarak bildirilir.

4.4. Şikâyet Kayıtları:

4.4.1. TEBAR tarafından sağlanan/sağlanmayan performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması veya deney hizmetleri ile ilgili her türlü şikâyet veya itiraz durumunda; şikâyetçi tarafın kimlik bilgileri gizli tutulur.

4.4.2. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (PR.011) göre saklanır.

4.4.2. Şikâyetler konusundaki kayıtlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı öncesinde KYT tarafından analiz edilir. Şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (PR.013) çerçevesinde değerlendirilir.

4.5. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

4.5.1. Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.tebar.com.tr adresinde yayınlanmıştır.

4.5.2. Şikâyet prosesi aşağıdaki gibidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	6/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

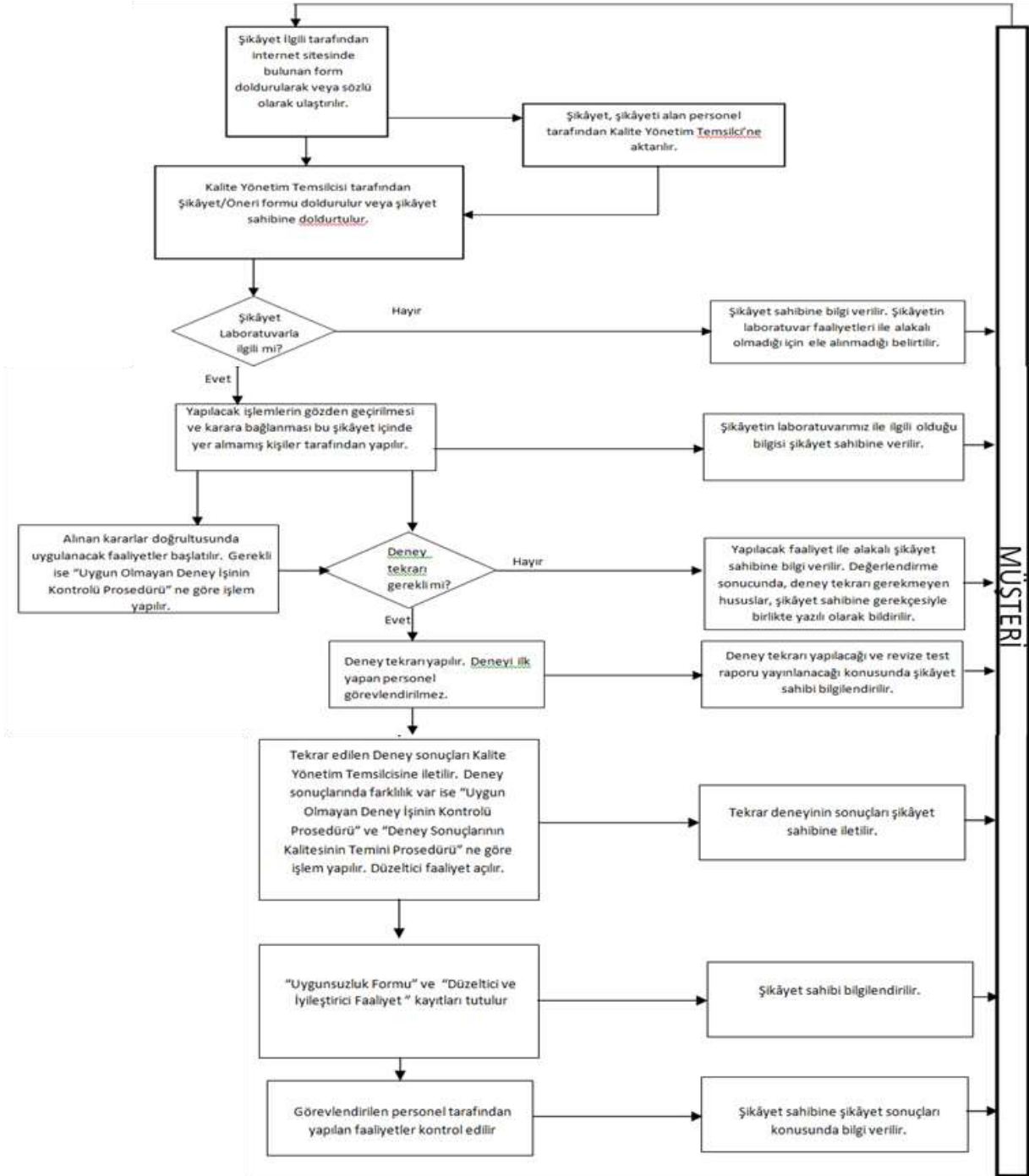
KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.



TEBAR®

Test Belgelendirme Araştırma ve Geliştirme Ticaret A.Ş.

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ



Şekil 1: Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	7/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.

5. REFERANSLAR ve İLGİLİ DOKÜMANLAR**5.1.** Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.005)**5.2.** Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.007)**5.3.** Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.009)**5.4.** Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü (PR.010)**5.5.** Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.011)**5.6.** Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.013)**5.7.** Deney Numunesine Uygulanan İşlemler Prosedürü (PR.022)**5.8.** Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR.023)**5.9.** ***Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FR.029)*****5.10.** Şikâyet/Öneri Formu (FR.031)**5.11.** ***Şikâyet Takip Formu (FR.012)*****5.12.** TS EN 13172:2012- Isı yalıtım malzemeleri - Uygunluk değerlendirmesi**5.13.** EA2/17: EA Guidance on the horizontal requirements conformity assessment bodies for notification purposes**6.REVİZYON TARİHÇESİ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.07.2008	İlk Yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	8/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.

**TEBAR®**

Test Belgelendirme Araştırma ve Geliştirme Ticaret A.Ş.

**ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

01	06.03.2009	Amaç ve Kapsam maddesinde yer alan "Müşterilerden" ifadesi müşterilerden ve/veya diğer şikâyetçi taraflardan" olarak değiştirilmiştir (Madde 1.1.). Sorumlular bölümüne Uygunluk Değerlendirme Yöneticisi eklenmiştir (Madde 2.4.). Tanımlar ve açıklamalar bölümüne; Uygunluk işareti, Uygunluk değerlendirmesi, Üretici (Müşteri) ve Şikâyetçi taraf tanımları ilave edilmiştir (Madde 3.1, 3.2, 3.3 ve 3.4) Yöntem maddesine Ürün beyanı ile ilgili şikâyetler bölümü eklenmiştir (Madde 4.4.). Referanslar bölümüne TS EN 13172 eklenmiştir (Madde 5.10.). İlgili bölümlerin numaralandırması düzeltilmiştir.
02	24.05.2010	4.1. maddesine Şikâyet değerlendirme süreci neticesinde alınan kararların ifadesi ilave edilmiştir. Madde 4.5'e "Şikâyet Kayıtları" başlığı ilave edilmiştir. Madde 4.6.'ya "Değerlendirme" başlığı ilave edilmiştir. Madde 4.5.1. ve 4.6.1. ilave edilmiştir. Referanslar bölümüne EA2/17 ilave edilmiştir (Madde5.12)
03	04.01.2013	Genel olarak prosedür gözden geçirilerek madde 1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.7, 4.2.10, 4.2.11, 4.2.12, 4.4.3., 4.6.2 değiştirilmiş ve madde 3.5 ilave edilmiştir.
04	01.07.2013	Tanımlar güncel mevzuata göre değiştirilmiştir (Madde 3). "Uygunluk değerlendirmesi" ifadesi yerine "performansın değişmezliğinin değerlendirilmesi ve doğrulanması" ifadesi kullanılmıştır.
05	12.12.2016	Genel olarak cümle yapısı ve madde sıralamaları düzeltilmiştir.
06	21.06.2018	TS EN ISO/ IEC 17025:2017'ye göre düzenlendi.
07	17.02.2023	"Uygunluk Değerlendirme Yöneticisi, Laborant" ünvanları "Teknik Düzenleme Sorumlusu (TDS), Deney Personeli (DP)" olarak değiştirildi (Madde 2.4, 2.5). Şikâyet Takip Formu'na (FR.004) kaydedilen şikâyetlerin sıra numarası tanımlandı(Madde 4.1.1) Şikâyetin Alınması, Şikâyetin Geçerli Kılınması/Doğrulanması, Şikâyetin Çözülmesi olarak prosedür düzenlendi. İçerik düzenlendi(Madde 4.1, 4.2, 4.3).. Bildirim süreleri eklendi (Madde 4.3.2.1, 4.3.3.1, 4.3.4.8). "Bayındırlık ve İskan Bakanlığı", "T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı" olarak değiştirildi. "Bakanlık tarafından belirlenen süre içerisinde KYT tarafından" ifadesi eklendi (4.3.4.8). Madde 5.9, 5.11 eklendi. Alt bilgiye metin eklendi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	PR.006
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	9/9
		İlk Yayın Tarihi	02.07.2008
		Revizyon Tarih/No	17.02.2023/07

FR.001/01/17.02.2023

KAŞESİZ ve İMZASIZ KOPYALAR ELEKTRONİK ORTAMDAN ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYA OLARAK İŞLEM GÖRÜR.