

 - ölçüm & kalibrasyon -	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		Sayfa	1/6
			Doküman No	PRO.011
			Yayın Tarihi	01.08.2022
			Revizyon Tarihi	24.01.2025
			Revizyon No	01

1.AMAÇ:

Müşteri şikâyetlerinin **bağımsız, şeffaf ve erişilebilir bir şekilde** değerlendirilmesi, tekrarının önlenmesi ve nedenlerinin araştırılmasıdır.

2. SORUMLULUKLAR:

Şirket Müdürü: Şikayet sürecinin genel yönetiminden, hakem tayininden ve nihai bilgilendirmelerden sorumludur.

- Kalite Yönetim Temsilcisi: Şikayetlerin kayıt altına alınması, takip edilmesi, erişilebilirliğinin sağlanması ve müşteriye ara bilgilendirmelerden sorumludur.**
- Kalibrasyon ve Laboratuvar Sorumlusu: Laboratuvar kaynaklı şikayetlerin değerlendirilmesi, düzeltici faaliyetlerin uygulanması ve müşteriye teknik geri bildirimden sorumludur.**
- İlgili Bölüm Sorumluları: Şikayetlerin kendi birimlerindeki değerlendirme ve çözümleme süreçlerinden sorumludur.**

3. REFERANSLAR:

- Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formu (FRM.002-4)
- DF Ve Müşteri Şikayetleri Takip Formu (FRM-002-2)
- Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi (LİS.008)
- Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR0.005)
- Düzeltilici Faaliyet formu (FRM-006-7)

4. PROSEDÜR :

Müşteriden gelen şikâyetler, telefon, faks, e-posta veya birebir görüşme yoluyla CALİBROOM Ölçüm ve Kalibrasyon Laboratuvarı'na ulaşır. Şikayet alındığı gün içinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayet Değerlendirme Formu'na (FRM.002-4) kaydedilir ve müşteri ile görüşülerek teyit edilir. Şikayet sahibine, şikayetin alındığına dair yazılı bir teyit mesajı (e-posta veya mektup) gönderilir ve süreç hakkında temel bilgiler (örneğin tahmini çözüm süresi: 15 iş günü) verilir. Şikayetin alınmasından itibaren 2 iş günü içinde doğrulanması için gerekli tüm belgeler ve kanıtlar (örneğin kalibrasyon raporları) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir ve FRM.002-4'te dokümante edilir. Şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayetten doğrudan etkilenmeyen (bağımsız) kişilerce yapılır ve tüm süreç, talep eden her türlü taraf için erişilebilir olacak şekilde yürütülür. Şikayet konusu, şikayetten bağımsız bir kişi (örneğin laboratuvarla ilgiliyse Kalite Yönetim Temsilcisi, laboratuvar dışıysa Şirket Müdürü veya ilgili bölüm sorumlusu) tarafından doğrulamadan itibaren 5 iş günü içinde incelenir. Şikayet hangi bölümle ilgiliyse o bölüm sorumlusu ile sebepleri araştırılır. Laboratuvar ile ilgili şikayetler, bu bağımsız kişi denetiminde Kalibrasyon Personeli tarafından teknik olarak analiz edilir ve sonuçlar Kalibrasyon ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından hazırlanır. Müşteriye, değerlendirme aşamasında ilerleme hakkında yazılı ara bilgilendirme yapılır (örneğin "Şikayetiniz inceleniyor, teknik analiz devam ediyor").

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
	

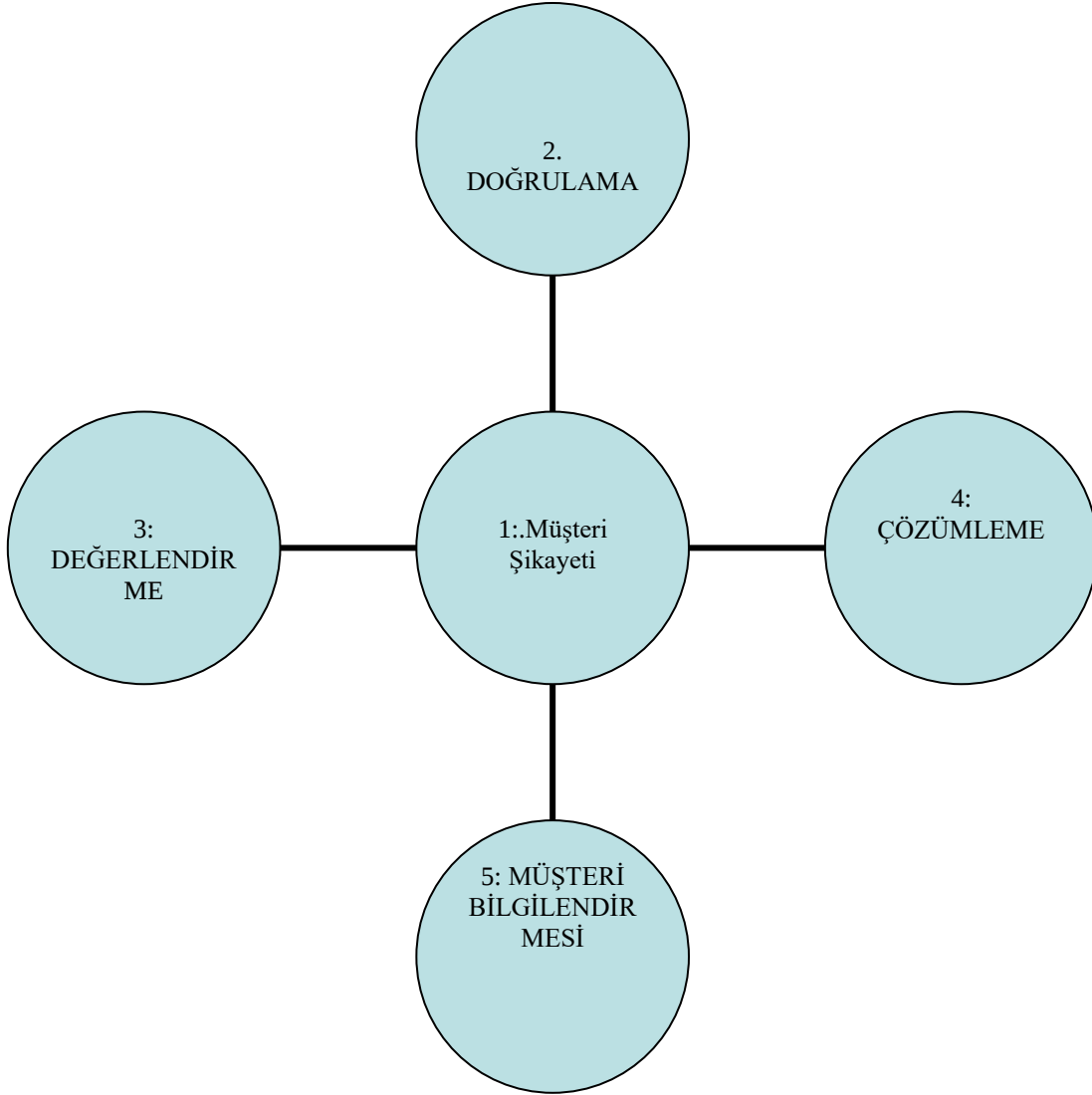
 - ölçüm & kalibrasyon -	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		Sayfa	2/6
			Doküman No	PRO.011
			Yayın Tarihi	01.08.2022
			Revizyon Tarihi	24.01.2025
			Revizyon No	01

Değerlendirmeden itibaren 8 iş günü içinde (toplamda en geç 15 iş günü) çözümleme yapılır. Laboratuvar kaynaklı şikayetlerde, Kalibrasyon ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından uygunsuzluklar için Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM-006-7) düzenlenir, hatalar giderilir (örneğin kalibrasyon tekrarlanır) ve hatanın tekrarlanmaması için önlemler alınır. Laboratuvar dışı şikayetlerde, çözüm Kalite Yönetim Temsilcisi veya Şirket Müdürü tarafından üretilir. Şikayet çözülemezse, müşteriyle mutabık kalınan tarafsız bir akredite kuruluş hakem tayin edilir; masraflar haksız tarafça ödenir. Çözümlemeden itibaren 2 iş günü içinde nihai çözüm, Şirket Müdürü tarafından yazılı olarak (e-posta veya mektup) müşteriye bildirilir ve memnuniyet teyit edilir. Sürecin her aşamasında (doğrulama, değerlendirme, çözümleme) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye yazılı ara bilgilendirmeler yapılır.

Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayetlerin takibini sağlamak için tüm aşamaları DF ve Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na (FRM-0102-2) ve Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi'ne (LİS.008) kaydeder. Şikayet süreci boyunca yapılan iletişimler, alınan aksiyonlar, düzeltici faaliyetler ve ara bilgilendirmeler FRM.002-4'te dokümanite edilir ve arşivlenir. Bu kayıtlar, talep eden tüm taraflar (müşteriler, denetçiler) için erişilebilir şekilde saklanır ve gerektiğinde sunulur.

AKIŞ DİYAGRAMI

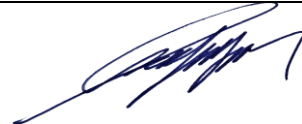
HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
	



HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ



 - ölçüm & kalibrasyon -	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		Sayfa	4/6
			Doküman No	PRO.011
			Yayın Tarihi	01.08.2022
			Revizyon Tarihi	24.01.2025
			Revizyon No	01

1. Şikayetin Alınması

Sorumlu: Kalite Yönetim Temsilcisi

Süre: Şikayet alındığı gün içinde

Açıklamalar:

Şikayet, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayet Değerlendirme Formu'na(FRM.002-4) kaydedilir.

Müşteriye, şikayetin alındığına dair yazılı bir teyit mesajı (e-posta veya mektup) gönderilir.

Teyit mesajında süreç hakkında temel bilgiler verilir (örneğin “Şikayetiniz alınmıştır, 15 iş günü içinde çözülecektir”).

- **Amaç:** Şikayetin resmi olarak kayda alınması ve müşterinin bilgilendirilmesiyle sürecin başlatılması.

2. Doğrulama

Sorumlu: Kalite Yönetim Temsilcisi

Süre: Şikayetin alınmasından itibaren 2 iş günü içinde

Açıklamalar:

- Şikayet, müşteriyle görüşülerek teyit edilir (örneğin telefonla doğrulama).
- Gerekli belgeler ve kanıtlar toplanır (örneğin kalibrasyon raporları, müşteri talepleri).
- Toplanan bilgiler Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu FRM.002-4'te dokümante edilir.

Amaç: Şikayetin gerçekliğini ve kapsamını netleştirmek, değerlendirme için hazır hale getirmek.

3. Değerlendirme

Sorumlu: Şikayetten bağımsız bir kişi (örneğin laboratuvarla ilgiliyse Kalite Yönetim Temsilcisi, laboratuvar dışıysa Şirket Müdürü veya ilgili bölüm sorumlusu)

Süre: Doğrulamadan itibaren 5 iş günü içinde

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
	

 - ölçüm & kalibrasyon -	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Sayfa	5/6
		Doküman No	PRO.011
		Yayın Tarihi	01.08.2022
		Revizyon Tarihi	24.01.2025
		Revizyon No	01

Açıklamalar:

- Şikayet, bağımsız bir kişi tarafından incelenir ve sebepleri araştırılır.
- İlgili bölüm sorumlusuyla (örneğin laboratuvar, yönetim) birlikte değerlendirme yapılır.
- Laboratuvar şikayetleri, Kalibrasyon Personeli tarafından teknik analiz edilir ve Kalibrasyon ve Laboratuvar Sorumlusu sonuçları hazırlar.
- Müşteriye yazılı ara bilgilendirme yapılır (örneğin “Şikayetiniz inceleniyor, analiz devam ediyor”).
- **Amaç:** Şikayetin nedenlerini ve çözüm yollarını belirlemek, tarafsız bir inceleme sağlamak.

4. Çözümleme

Sorumlu: Kalibrasyon ve Laboratuvar Sorumlusu (laboratuvar kaynaklıysa) veya Şirket Müdürü (diğer durumlarda)

Süre: Değerlendirmeden itibaren 8 iş günü içinde (toplamda en geç 15 iş günü)

Açıklamalar:

- Laboratuvar kaynaklı şikayetlerde, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM-006-7) düzenlenir, hatalar giderilir (örneğin kalibrasyon tekrarlanır) ve önlemler alınır.
- Laboratuvar dışı şikayetlerde, çözüm Kalite Yönetim Temsilcisi veya Şirket Müdürü tarafından üretilir.
- Çözüm mümkün değilse, müşteriyle mutabık kalınan tarafsız bir akredite kuruluş hakem tayin edilir; masraflar haksız tarafça ödenir.

Amaç: Şikayeti çözmek, hatayı düzeltmek ve tekrarını önlemek.

5. Müşteri Bilgilendirmesi

Sorumlu: Kalite Yönetim Temsilcisi (ara bilgilendirme), Şirket Müdürü (nihai bilgilendirme)

Süre: Çözümlemeden itibaren 2 iş günü içinde

Açıklamalar:

- Şikayet sahibi, her aşamada (doğrulama, değerlendirme, çözümleme) yazılı olarak bilgilendirilir.
- Nihai çözüm, Şirket Müdürü tarafından yazılı olarak (e-posta veya mektup) bildirilir ve müşteri memnuniyeti teyit edilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
	

 - ölçüm & kalibrasyon -	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		Sayfa	6/6
			Doküman No	PRO.011
			Yayın Tarihi	01.08.2022
			Revizyon Tarihi	24.01.2025
			Revizyon No	01

- Tüm iletişimler ve sonuçlar FRM.002-4'te kaydedilir.
- Amaç:** Müşteriyi süreç boyunca bilgilendirmek ve çözümün tamamlandığını resmi olarak bildirmek.

REVİZYON TAKİP

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde/Kısım	Revizyon İçeriği	Revizyon İsteyen
01	24.01.2025	4	Erişilebilirlik, Bağımsız değerlendirme, ara bilgilendirme, akış diyagramı, sorumlular ve süreler eklendi	Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
	