

ŞİKÂYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	:	PR.12
Yayın Tarihi	:	30.04.2020
Rev. No/Tarih	:	00/
Ss/Ts	:	1 / 2

1 AMAÇ

Müşteriden veya diğer ilgililerden verilen hizmetle ilgili şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve gerektiğinde müşteriye bilgi verilmesi için düzenlemeler yapmak.

2 KAPSAM

Kalibrasyon hizmetleri ile alakalı gelen şikâyet ve itirazlar.

3 YÖNTEM

3.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması

Müşteriden veya ilgili kişilerden her türlü istek, şikâyet ve itiraz hangi yolla gelirse gelsin mutlaka KY'ye ulaştırılır. Sözlü ve yazılı yapılan şikâyetler KY tarafından Müşteri Şikâyet Formu' na aktarılarak işlem başlatılır. Şikâyet sözlü olarak KY haricinde başka bir personele yapıldı ise, KY müşteri ile irtibata geçerek şikâyeti yazılı hale getirir.

Müşteri şikâyetinin alınmasından en geç 2 gün sonra KY tarafından müşteri yetkilisine şikâyetin incelenmeye başladığı ve en geç 1 hafta sonra değerlendirme sonucunun kendilerine sözlü veya yazılı olarak iletileceği haber verilir.

Müşteri anketlerinin analizi sırasında tespit edilen şikâyetler için de KY tarafından işlem başlatılır.

3.2 Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Verilen hizmet ile ilgili şikâyet ve itirazlar KY, LS ve varsa başka ilgili personel tarafından birlikte değerlendirilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Dolayısıyla şikâyete sebep olan personel KY ise bu süreç GM tarafından yürütülür.

Değerlendirme sonucunda;

- Teknokal kaynaklı bir kusur tespit edilmez ise, sonuç delilleri ile birlikte müşteriye iletilir ve müşterinin de onayı ile şikâyet kapatılır. Yapılan itiraz/şikâyet ve sonuç "Müşteri Şikâyet Formu" ile kayıt altına alınır.
- Teknokal kaynaklı bir kusur tespit edilirse, Uygun olmayan işin yönetimi Prosedürü uygulanır. Sonuç müşteriye bildirilir ve hatanın nasıl telafi edileceği konusunda müşteri ile anlaşma yolu aranır.

3.3 Sonuçlara Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Sonuçlara yapılan itirazlarda, gerekli görülürse tekrar kalibrasyon yapılır. Süreç aşağıdaki gibidir:

ŞİKÂYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	:	PR.12
Yayın Tarihi	:	30.04.2020
Rev. No/Tarih	:	00/
Ss/Ts	:	2 / 2

- Tekrar kalibrasyon için; tarih, bedel, sürece katılım şartları vb. bilgiler KY tarafından oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye yazılı olarak iletilir.
- İtirazı yapılan öge KY tarafından incelenir ve ögenin uygun şartlarda korunduğu, ayar mekanizmalarına müdahale edilmediği teyit edilir.
- İtiraz edilen cihaza, aynı şartlarda tekrar kalibrasyon işlemi uygulanır. Sonuç taraflarca bir tutanakla kayıt altına alınır.
- Tekrar kalibrasyon işleminde sonuçların değişmemesi durumunda yeni bir sertifika düzenlenmez.
- Sonuçlar farklı çıkar ise bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak ve geriye dönük etkilenen işleri tespit etmek için Uygun olmayan işin yönetimi Prosedürü uygulanır. Müşterinin bir zararı var ise tazmin edilir.

4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Uygun olmayan işin yönetimi Prosedürü PR.13

5 KAYITLAR

Müşteri Şikâyet Formu FR.12.01

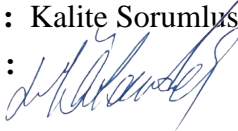
6 REVİZYON DURUMU

Revizyon no	Revizyon Tarihi	Sayfa no	Revizyon Açıklaması
00			İlk yayın

Hazırlayan: Hakkı ÖZKARDEŞ

Unvan : Kalite Sorumlusu

İmza :



Onaylayan: Hakkı ÖZKARDEŞ

Unvan : Genel Müdür

İmza :

