

PROSES İŞ AKIŞI	PROSES SORUMLUSU	
	İLGİLİ DOKÜMAN	PROSES
	TS EN ISO 17025:2017 Madde 7.9 PR.10 Şikayetlerin ve İtirazların Yönetimi Prosedürü PR.20 Uygun Olmayan İş Prosedürü	GİRDİ Müşteri Şikayetleri web Sitesi Ziyaretçi Defteri Çıktıları FR.38 Müşteri İstek ve İtiraz Takip Formu ÇIKTI FR.37 Müşteri İstek Şikayet ve İtiraz Formu FR.39 Müşteri Memnuniyet Anketi
	FORMLAR	KONTROL KRİTERLERİ
FR.37 Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Formu FR.38 Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Takip Formu FR.39 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu	Şikayet konusu kalibrasyon işine ait ham veri kayıtları Kalibrasyonun yapıldığı tarihteki ortam şartlarının kontrolü Müşteri cihazının uygun şartlarda korunduğunun teyidi	PERFORMANS KRİTERLERİ Şikayet alındıktan sonra en geç 2 gün içerisinde şikayete cevap verilmesi Şikayetin 1 hafta içerisinde çözüme ulaştırılması PROSES İNDİKATÖRLERİ Şikayet/istek ve İtiraza cevap verilme süresi
	KAYNAK	PROSES PERFORMANS TAKİBİ
	SHP Sertifika Hazırlama Programları Kalibrasyon Personeli Laboratuvar	KALİTE HEDEFLERİ TABLOSU ÜZERİNDEN YAPILIR.
	PROSES ETKİLEŞİMİ	İZLEME ÖLÇME PERİYODU VE DEĞERLENDİRME YERİ
	Uygun Olmayan İş Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Tesisler ve Çevresel Koşullar Kalibrasyon Metodları Kalibrasyon Kalitesinin Güvencesi Müşteri Memnuniyeti	6 AYLIK PERİYODLARLA PROSES PERFORMANS HEDEFLERİ KALİTE HEDEFLERİ TABLOSU ÜZERİNDEN TAKİP EDİLİR. PROSESİN GENEL PERFORMANS DURUMU YILDA BİR DEFA YAPILAN YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ TOPLANTISINDA GÖZDEN GEÇİRİLİR.



ŞİKAYET PROSESİ

Doküman No	PRS.01
Yayın Tarihi	1.12.2021
Rev.No/Tarihi	00--
Sayfa No	2/2

1. AMAÇ

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

2. 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 İstek, Şikâyet ve İtiraz 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 anketlerinin analizi sırasında tespit edilen şikâyetler için de KY tarafından işlem başlatılır.

3.Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Verilen hizmet ile ilgili şikâyet ve itirazlar KY ve ŞM tarafından birlikte değerlendirilir.

TÜMPET 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 İstek, Şikâyet ve İtiraz Formu" ile kayıt altına alınır.

TÜMPET kaynaklı bir kusur tespit edilirse, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanır. Sonuç müşteriye bildirilir ve hatanın nasıl telafi edileceği konusunda müşteri ile anlaşma yolu aranır.

4. Sonuçlara Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

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

- Tekrar muayene/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 muayene/kalibrasyon işlemi uygulanır. Sonuç taraflarca bir tutanakla kayıt altına alınır.
- Tekrar muayene/kalibrasyon işleminde sonuçların değişmemesi durumunda yeni bir sertifika düzenlenmez.
- Sonuçlar farklı çıkar ise bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve

TÜMPET'in sunduğu bilgilendirme Yeterli Mi? Müşteri Onayı

Hayır

Karar

Evet

KY, müşteriye şikâyetin sonlandırıldığına dair bildirimde bulunur ve memnuniyet değerlendirmesi yapar

Müşteri Anket Formu FR.39

Süreç Sonu