

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	30.04.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/ 3

1. AMAÇ

Lider Kalibrasyon Laboratuvarı'nda müşteriden ve ilgili taraflardan gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklaması amaçlanmıştır.

2. KAPSAM

Lider Kalibrasyon Laboratuvarı kapsamı doğrultusunda verilen bütün hizmetler için oluşabilecek bütün müşteri şikâyetlerini ve geri bildirimleri kapsar.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalibrasyon Kalite El Kitabı (KEK.2023)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
- Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu
- Şikâyet Öneri Formu
- Anket Formu
- Şikâyet İnceleme Ve Sonuç Raporu
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.XX)

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Lider Kalibrasyon Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Kalibrasyonöğesini sağlayanın Lider Kalibrasyon Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

5. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür

Laboratuvar Müdürü

Kalite Yöneticisi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk Yayın Tarihi
Ali UYTUN	İlker MERAL	30.04.2023

6. PROSEDÜR DETAYI

- Bir şikâyetin alınması üzerine Lider Kalibrasyon Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.
- Lider Kalibrasyon Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.
- Mümkün olan her durumda, Lider Kalibrasyon Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.
- Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Sorumlusu, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

- Müşteri ile iletişim, sertifikaların müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından Kalite Yöneticisi 'ne yönlendirilir.
- Kalite Yöneticisi müşteriye Şikâyet-Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yöneticisi şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Kalibrasyon Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

- Lider Kalibrasyon Laboratuvarı'nda kalibrasyon sonuçlarını gösteren sertifikalara itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi ve/veya diğer personel müşteriye web adresinde de yayınlanan Şikâyet Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.
- Diğer personel tarafından alınan Şikâyet Öneri Formu Kalite Yöneticisi 'ne iletilir. Kalite Yöneticisi, Şikâyet Öneri Takip Forumu'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.
- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Sorumlusu 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 ile kayıt altına alınır. Şikâyeti alan personel dışında bir personel tarafından şikâyet süreci takip edilir.
- Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır.
- Değerlendirme sonucunda, kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.
- Kalibrasyon tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü 'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Sorumlusu ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk Yayın Tarihi
Ali UYTUN	İlker MERAL	30.04.2023

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	30.04.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	3 / 3

- Müşterinin, kalibrasyon personeli ile birlikte yaptığı kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir.
- İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Şikâyet Öneri Forumu'na Laboratuvar Sorumlusu tarafından kaydedilir.
- Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Kalibrasyon ücreti haksız tarafça karşılanır.
- Yapılan tekrar kalibrasyon sonuçların farklı çıkması durumunda; diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ne göre işlemler uygulanır.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikâyetler

- Bu şekilde gelen şikâyetler Genel Müdür tarafından ele alınır.
- Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyetlerin Ele Alınması ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

- Lider Kalibrasyona gelen tüm şikâyetlerin çözömlenmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre giderilmesi temin edilir.
- Müşteri, şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında yazılı veya sözlü olarak tarafsızlık konusu da dikkate alınarak, şikâyete konu olmayan başka bir personel tarafından giderilir ve müşteri bilgilendirilir.
- Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

Şikâyetlerin Ele alınması Prosesi

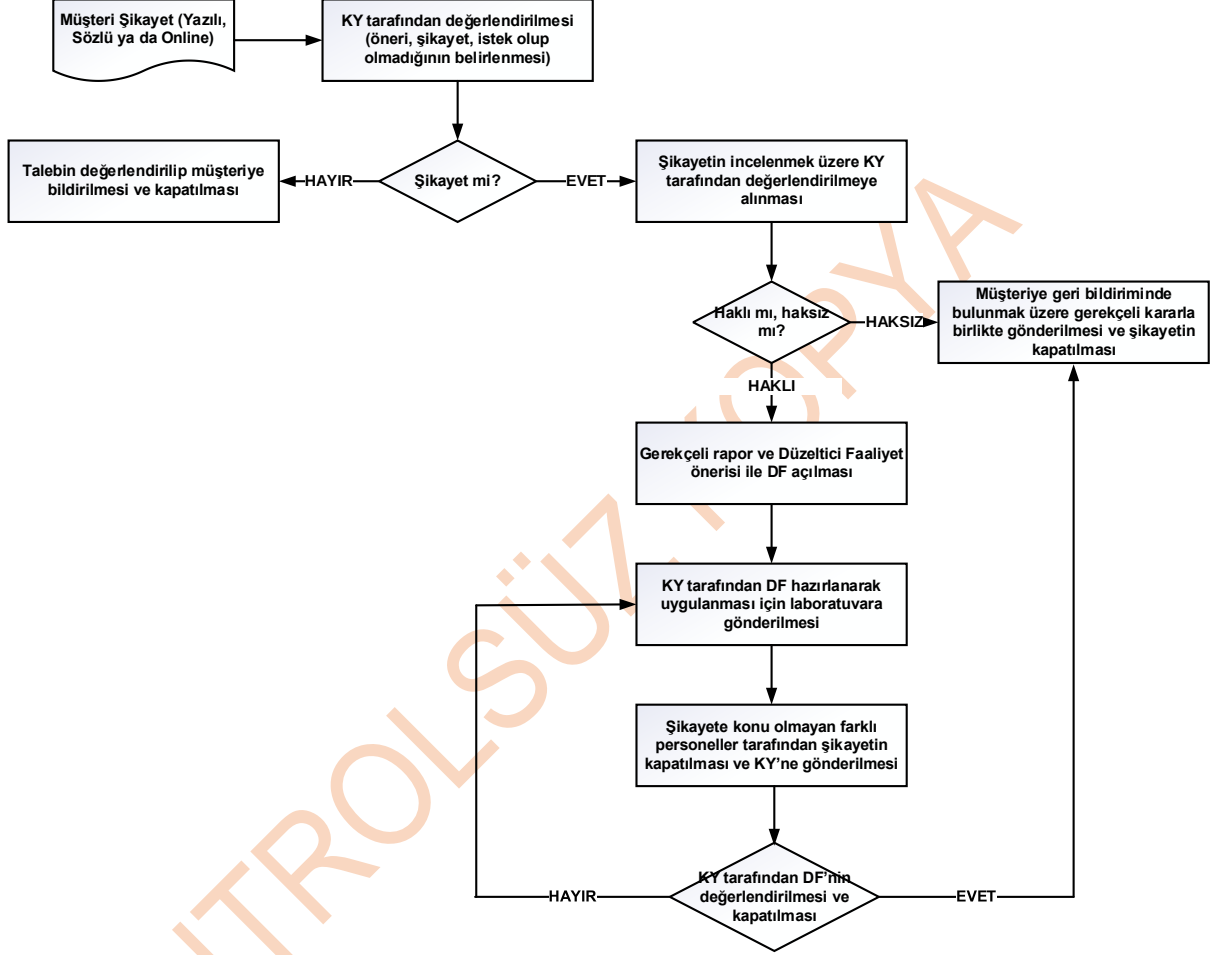
- Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini www.liderkalibrasyon.com.tr adresinde yayınlanmıştır.
- www.liderkalibrasyon.com.tr adresinde yayınlanan Şikâyet prosesi aşağıda verilmiştir.

7. Müşteri Şikayetleri ve Şikâyetlerin Çözömlenmesi Prosedürü Kayıtları

Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk Yayın Tarihi
Ali UYTUN	İlker MERAL	30.04.2023

Şikâyet Prosesi



Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk Yayın Tarihi
Ali UYTUN	İlker MERAL	30.04.2023

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE
ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	30.04.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	3 / 3

REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	Açıklama Yapılan Revizyon

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk Yayın Tarihi
Ali UYTUN	İlker MERAL	30.04.2023