



TRK TÜRKKAL KALİBRASYON İÇ VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.

KALİTE
YÖNETİMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

| | |
|-----------------|---------------|
| Doküman No : | PR.11 |
| Yayın Tarihi : | 01.05.2008 |
| Rev. No/Tarih : | 04/21.09.2020 |
| Ss/Ts : | 1 / 4 |

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.TÜRKKAL'de müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, kalibrasyon sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULAR

- 2.1.**Genel Koordinatör
- 2.2.**Teknik Müdür
- 2.3.**Kalite Yöneticisi
- 2.4.**Yönetici Asistanı

3.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

- 3.1.KY:** Kalite Yöneticisi
- 3.2.TÜRKKAL:** TRK TÜRKKAL Kalibrasyon İç ve Dış Ticaret Limitet Şirketi.
- 3.3.Şikâyet:** Tüm tarafların TÜRKKAL' in hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.
- 3.4.İtiraz:** Tüm tarafların TÜRKKAL' in aldığı kararlara yönelik talebidir.
- 3.5.YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA

Müşteri şikâyetleri ve müşteri ile yapılan anketlerden elde edilen veriler, müşteri memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge aracı olarak kabul edilmekte, müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesinde ve kalite seviyemizin geliştirilmesinde geri besleme bilgileri olarak değerlendirilmektedir.

İtirazlar, talep sahibi tarafından, söz konusu taleple ilgili olarak, talebin gerçekleştirilmesi sırasında veya sonrasında, taleplerinin teknik veya idari bakımdan istedikleri veya mutabakata varılan şekliyle yerine getirilmemesinden dolayı yaptıkları yazılı başvuruları kapsar.

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların TÜRKKAL laboratuvarından aldıkları kalibrasyon hizmetleri ile ilgili olarak itiraz yolu açıktır.

Müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler ve müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler kalite yöneticisine bildirilir ve Kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınır.

TÜRKKAL laboratuvarına gelen tüm müşteri şikâyetleri yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınarak incelenir ve çözüm yolları aranır. Müşteri Şikâyetlerinin

| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
|-------------------|--------------|-------------|
| Kalite Yöneticisi | Teknik Müdür | Genel Müdür |



**TRK TÜRKKAL KALİBRASYON
İÇ VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.**

**KALİTE
YÖNETİMİ**

**ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

| | |
|-----------------|---------------|
| Doküman No : | PR.11 |
| Yayın Tarihi : | 01.05.2008 |
| Rev. No/Tarih : | 04/21.09.2020 |
| Ss/Ts : | 2 / 4 |

izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla şikayetler geliş sırasına göre Şikâyet/Öneri Formu (FR.031) 'na kaydedilir. Güncel haliyle bu formun orijinal nüshası bilgi ve takip amacıyla Kalite Yöneticisinde bulunur.

Müşteri şikayetlerinin tekrar olmaması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetler Kalite yöneticisi tarafından hemen başlatılır. Şikayet konusu, laboratuvardaki uygulamalardan kaynaklanıyor ise ilgili personel şikayet hakkında bilgilendirilir. Şikayete yönelik gerçekleştirilen işlemler ve tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler kayıt altına alınır. Şikayet giderildikten sonra müşterinin bilgilendirilir.

Müşteri Şikayetlerinin sonuçlandırılmasına yönelik çalışmaların koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından sağlanır. Müşteri Şikayet Öneri Listesinde (LT.11) söz konusu şikayetler listelenir. Müşteri şikayetleri ile ilgili her türlü bilgi ve belge "Müşteri Şikayetleri" klasöründe muhafaza edilir.

4.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, kalibrasyon sertifikalarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri KY'ne yönlendirilir. KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.031)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Genel Koordinatör ve KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.TÜRKKAL'de kalibrasyon sonuçlarını gösteren Kalibrasyon Sertifikalarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için kalite yöneticisi müşteriye Web adresinde de yayınlanan Şikâyet/Öneri Formu (FR.031)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alarak Kalite yöneticisine bildirir.

4.2.2.KY ve Teknik Müdür tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.5.Kalibrasyon tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Teknik Müdür, KY ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Kalibrasyonda uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Ayrıca; şikayete konu personelin şikayetin çözümüne katılmaması sağlanır.

4.2.6.Müşterinin, Teknik Müdür ve Kalibrasyon Personeli ile birlikte yaptığı Kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KY ve Genel Müdür'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Öneri/Şikâyet Formu (FR.031) üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi | KONTROL EDEN Teknik Müdür | ONAYLAYAN Genel Müdür |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|



**TRK TÜRKKAL KALİBRASYON
İÇ VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.**

| | | |
|----------------------------|--|--------------------------------------|
| KALİTE YÖNETİMİ | ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ | Doküman No : PR.11 |
| | | Yayın Tarihi : 01.05.2008 |
| | | Rev. No/Tarih : 04/21.09.2020 |
| | | Ss/Ts : 3 / 4 |

mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir Laboratuvarda kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Kalibrasyon ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.8.Yapılan tekrar kalibrasyonlarda Kalibrasyon sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı kalibrasyonun uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) ve Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (PR.16) 'ne göre işlemler uygulanır.

4.3.Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

4.3.1.Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler KY ve Genel Koordinatör tarafından ele alınır.

4.3.2.KY tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FR.031) ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.TÜRKKAL'e gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.029) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin ele alınması, sürecin tanımlanması ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.

4.4.2.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)'ne göre KY tarafından saklanır.

4.4.3.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04) çerçevesinde değerlendirilir.

TÜRKKAL Laboratuvarı; müşteri şikayetleri sonucunda ortaya çıkan uygunsuzlukları, bunun sonucunda ortaya çıkan risk ve fırsatların muhtemel kaynaklarının tanımlanması, iyileştirilmesi, uygulanması ve izlenmesi konusunda gerektiğinde iyileştirme faaliyetleri başlatır.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1.Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.029)

5.2.Şikâyet/Öneri Formu (FR.031)

5.3.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)

5.4.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)

5.5.Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi | KONTROL EDEN Teknik Müdür | ONAYLAYAN Genel Müdür |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|



**TRK TÜRKKAL KALİBRASYON
İÇ VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.**

| | | | |
|----------------------------|--|------------------------|----------------------|
| KALİTE YÖNETİMİ | ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ | Doküman No : | PR.11 |
| | | Yayın Tarihi : | 01.05.2008 |
| | | Rev. No/Tarih : | 04/21.09.2020 |
| | | Ss/Ts : | 4 / 4 |

5.6.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

5.7.Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)

5.8.Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (PR.16)

REVİZYON TARİHÇESİ

| REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | AÇIKLAMA |
|------------------------|----------------------------|--|
| 00 | 01.05.2008 | İlk yayın |
| 01 | 15.01.2009 | Prosedür içeriğinin standarda uygun düzenlenmesi |
| 02 | 22.07.2010 | Şikayetlerin kalite yöneticisinin takibi eklendi |
| 03 | 03.12.2011 | Müşteri Şikayet Öneri Listesinde (LT.11) |
| 04 | 21.09.2020 | Risk ve fırsatların değerlendirilmesinin eklenmesi |

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi | KONTROL EDEN Teknik Müdür | ONAYLAYAN Genel Müdür |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|