

	Şikâyetler Prosedürü	Doküman No	PRS 008
		Yayın Tarihi	14.11.2018
		Revizyon Tarihi	14.11.2025
		Revizyon No	02
		Sayfa	1 / 2

Amaç:

Müşteri veya diğer ilgili taraflardan, verdiğimiz hizmetlerden ve gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerden dolayı müşterilerimizin veya ilgili tarafların olumsuz tüm algıları ve bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi, varsa müşteri veya ilgili tarafların mağduriyetlerinin giderilmesi, yok ise Laboratuvarımız hakkında ilgili tarafların algılarının düzeltilmesi amacıyla bu prosedür uygulanır.

Tanımlar:

Şikâyet:

Müşteri veya diğer ilgili taraflardan, verdiğimiz hizmetlerden ve gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerden dolayı müşterilerimizin veya ilgili tarafların olumsuz tüm algıları ve bildirimleri.

Uygulama:

Laboratuvarımızda “Her şikâyet laboratuvarımız için bir iyileştirme fırsatı, şikâyet eden ise bizimle çalışmaya devam etmek isteyen ve bizim gelişmemizi isteyen bir müşteridir.” inancıyla şikâyetler ele alınır.

KAL-MET Kalibrasyon Laboratuvarında, müşteri veya ilgili tarafların haklı olan şikâyetleri karşısında müşteri mağduriyetini gidermek, etkilerini ve sebeplerini değerlendirerek sistemin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamak, haksız olan şikâyetler için müşteri ve ilgili tarafların laboratuvarımız hakkındaki negatif algılarının düzeltilmesini sağlamak amacıyla müşteri şikâyetlerinin laboratuvarımıza ulaşması için tüm iletişim kanalları açık tutulur.

Şikâyetler telefon, e-posta veya yüz yüze sözlü olarak yapılabilir. Eğer müşteri şikâyeti yazılı olarak yapmak isterse www.kal-met.com web sitesinde “Kurumsal” başlığı altındaki *Anket Formu* ve *Şikâyet Formuna* ulaşıp görüşlerini buradan da bildirebilirler.

Ayrıca, müşterilerin verilen hizmet kalitesini algılama derecesini ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla “KAL-MET Yönetim Sistemi” yazılımından her ay ve satış faturası kesildiğinde Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi ve Şikâyet Formu gönderilir.

Şikâyetler, anket sonuçlarının 3 puan altı olması, laboratuvarımıza sözlü, e-posta, müşteri şikâyet formu, anket vb. her yoldan gelebilir. Şikâyeti alan bunu anında Kalite Müdürüne iletir, Kalite Müdürü şikâyeti Müşteri Şikâyet Formuna işleyerek Kalmet Yönetim Sistemi Düzeltici/Önleyici Faaliyet modülüne kaydeder.

Şikâyet teslim edilen cihaz sayısı ve cihazın fiziksel durumu ile ilgili ise; ilk önce kamera kayıtları incelenir.

Şikâyet ölçüm sonuçları ile ilgili ise; Müşteri veya temsilcisi kendisi için yapılan kalibrasyon faaliyetlerini ve kamera kayıtlarını laboratuvar kurallarına uymak koşulu ile izleyebilir; bu durumlarda diğer müşterilere ait bilgiler gizli tutulur. Müşterilere teknik konularda ve yorumlama zorluğu çektiği konularda tavsiyelerde ve uyarılarda bulunulur. Cihazlarda tespit edilen aşırı sapma ve arızalar kalibrasyon yapılmadan müşteriye bildirilir.

Şikâyet ambalajlama ve cihaza zarar ise; Müşteri tarafından doğrulanması amacıyla gerekli olduğu durumlarda kalibrasyon için gelen cihazların hazırlanması ambalajlanması ve gönderilmesi ile ilgili kamera kayıtları incelenir, müşteri ile paylaşılır.

Gecikme şikâyetlerini ortadan kaldırmak için, KAL-MET Kalibrasyon Laboratuvarı herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerden sapma olduğunda müşterisini hem yazıyla veya telefonla bilgilendirir, hemde laboratuvar randevulu çalışarak, personel referans cihaz donanımını artırabilir. Müşteri ile iletişim kalibrasyon süreci boyunca devam eder, yukarıdakilere ek olarak karşılıklı mutabakat sağlanan sözleşme şartlarından sapma olması durumunda müşteri bilgilendirilir, müşteri onayı alınmadan sözleşme şartları dışına çıkılmaz.

Anketlerden 3 puan alınan başlıklar için iyileştirme yapabilmek için müşteri ile görüşülür. İyileştirme fırsatları araştırılır.

Kalite Müdürü Şikâyet konusu ile ilgili araştırmalarını yaparak şikâyetin gerekçelerinin haklılığını araştırır, eğer şikâyet haklı ise Düzeltici Faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet tamamlanıncaya kadar gerekiyorsa müşteri için kısa vadeli çözümler üretilir.

Müşteriden her gelen şikâyet Kalite Müdürü tarafından kabul edilir, kabul edilen şikâyet “KAL-MET Yönetim Sistemi” uygunsuzluk modülüne eklenir, sonuçları ve eğer varsa yapılacak/yapılan faaliyetler hakkında şikâyetçi taraf mutlaka yazılı olarak bilgilendirilir.

Hazırlayan:	Onaylayan:

Islak imzalı değilse GEÇERSİZDİR.

	Şikâyetler Prosedürü	Doküman No	PRS 008
		Yayın Tarihi	14.11.2018
		Revizyon Tarihi	14.11.2025
		Revizyon No	02
		Sayfa	2 / 2

Bu sonuçlara göre düzeltme/düzeltilici faaliyet ihtiyaçları belirlenir ve düzeltme/düzeltilici faaliyet yapılır. Yapılan düzeltici faaliyetler yazılımda ki uygunsuzluklar modülüne kaydedilir ve uygunsuzluk kapatılır.

Eğer şikâyet haksız ise müşteri ile iletişime geçilir ve durum izah edilir.

İstenen bir durum değildir ancak anlaşılabilmesi durumunda müşterinin ve laboratuvarımızın kabul edebileceği kişi veya kuruluşların hakemliğine müracaat edilir.

Şikâyetler şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından değerlendirilir, sonuçlar Şirket Müdürü ve Laboratuvar müdürü tarafından yazılım üzerinden izlenir ve sonuçlanınca onaylanır.

Kapatılmayan Düzeltici Faaliyetler ve açılan şikâyetler "KAL-MET Yönetim Sistemi" üzerinden takip edilir.

İlgili Dokümanlar:

Müşteri Şikâyet Formu F025
Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi Formu F047

Revizyon Açıklaması:

Rev 02:
Uygulama başlığının altına ilave açıklamalar eklenmiştir.

Rev 01 :
Müşteri memnuniyet anketinin her ay müşterilere gönderilmesi
Sayfa 2/2 deki paragraf eklenmiştir.

Hazırlayan:	Onaylayan:

Islak imzalı değilse GEÇERSİZDİR.