

1 – Amaç

Bu SOP ile, ECE Kalibrasyon Laboratuvarında gerçekleştirilen kalibrasyon hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek.

2 – Kapsam

ECE Kalibrasyon Laboratuvarı'nca verilen her türlü hizmete, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve itirazların tümü.

3 – Yetki ve Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından; Kalite Yönetim Temsilcisi(KYT), Laboratuvar Müdürü(LM) ve Müşteri Temsilcisi(MT) sorumludurlar.

4 – Uygulama

4.1 – Öneri, Şikayet ve İtirazların Geliş Şekli

Müşteriden veya ilgili kişilerden her türlü öneri, şikayet ve itiraz ve vb. geri bildirimler çeşitli yollarla ECE Kalibrasyon Laboratuvarına ulaşabilir:

- Müşteri/ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet ve itirazların; telefonla ulaşması durumunda, Müşteri Temsilcileri, LM ve Kalibrasyon Personeli konuyu direkt olarak telefon bağlantısının KYT'ye yapılmasını sağlarlar.
- Müşteri Temsilcileri, LM ve Kalibrasyon Personeli, KYT'nin yerinde olmaması durumunda konuyu "istek-öneri-şikayet formuna" not ederek daha sonra KYT'ye ulaştırırlar.
- Elektronik Posta yolu ile gelen müşteri öneri, şikayet ve itirazları KYT'ye ulaştırılır.
- Faks yolu ile gelen müşteri/ilgili kişi öneri, şikayet ve itirazları KYT'ye iletilir.

Hazırlayan	T.Hakan ERDOĞAN	Onaylayan	T.Hakan ERDOĞAN
Ünvan	Kalite Yönetim Temsilcisi	Ünvan	Genel Müdür
İmza		İmza	

4.2 – Müşteriden/İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikayet Türleri

- Kalibrasyon sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikayetler;
- Sertifikalardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası kalibrasyon ücretlerine yapılan itiraz ve şikayetler;
- Kalibrasyon ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)

şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri Laboratuvara ulaşabilir.

4.3 – Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

- Yapılan kalibrasyonun kalitesi de dahil ECE Kalibrasyon Laboratuvarı'nda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri KYT ve LM tarafından öncelikle değerlendirilir.
- Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, 'Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet, uygunsuzluğun tekrarı ihtimaline karşılık ve bu uygunsuzluk sonucunda oluşabilecek kayıpların büyüklüğü göz önünde bulundurularak başlatılır.
- Kalibrasyon sonuçlarına yönelik itirazlarda ise LM, KYT 'nin yanısıra ilgili Bölüm Sorumlusu ve kalibrasyonu gerçekleştiren kişi de değerlendirmeye dahil edilir.
- Müşteri Temsilcileri ve Cihaz Kabul Bölümleri'nde bulundurulmuş 'İstek, Öneri ve Şikayetler Formu' müşterilerin iyileştirme önerileri de dahil tüm tenkit ve talepleri yazabilmeleri Müşteri Temsilcilerinin yönlendirmesi ile de sağlanır. Bu kayıtların KYT tarafından değerlendirilmesi yapılır ve cevaplandırılır.
- 'Yerinde Kalibrasyon Talimatı'na göre dış göreve çıkan Teknik Personel Görev Dosyası'nda buldukları 'İstek , Öneri ve Şikayetler Formu'nu müşteri tarafından doldurulmasını önerir.
- Dış göreve çıkan 'Teknik Personel'de ilgili firma/ilgili kişiler hakkında istek, öneri ve şikayetlerini bu forma kaydedip, görev dönüşü KYT'ye teslim ederler.

4.5 – Kalibrasyon Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

- Kalibrasyon sonuçlarına yapılan itirazlarda, cihaz tekrarlama kalibrasyonu yapılabilmesi için; tarih, kalibrasyon bedeli, kalibrasyon işlemine katılım şartları vb. bilgiler LM tarafından oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye yazılı olarak iletilir. İtiraz edilen cihaza, aynı Laboratuvar şartlarında, aynı metod, aynı kişi, aynı referans cihazlarla tekrar kalibrasyon işlemi uygulanır.
- İtirazı yapılan cihaz, müşterinin itiraz yazısı ile beraber Müşteri Temsilcisi tarafından kabul edilir.
- Kalibrasyon işleminden sonra, müşterinin cihazı uygun şartlarda korumaması, ayar mekanizmalarına müdahale etmesi, v.b. durumlar ile itiraz edilen cihaz ile gönderilen cihazın farklılık arzemesi gibi durumlarda tekrar kalibrasyon işlemi uygulanmaz ve gerekçesi yazılı olarak KYT tarafından müşteriye iletilir.
- Müşteri tekrar kalibrasyon işlemi sırasında hazır bulunma isteğini ilgili Laboratuvar müdürü adına yazılı olarak bildirir. Bu talep üzerine LM, KYT, Bölüm Sorumlusu ve müşterinin de katılımıyla bir değerlendirme toplantısı yapılır ve tekrarlama kalibrasyon işlemine kimlerin katılacağı bu toplantıda kararlaştırılır.
- Bu toplantıda LM veya Bölüm Sorumlusu veya kalibrasyonu gerçekleştiren personel uygulanan kalibrasyon metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteriye bilgilendirirler.
- İtiraz sonucu tekrarlanan kalibrasyon işlemi sırasında kalibrasyon gerçekleştiren kişi tarafından sonuçlar ilgili kalibrasyon protokolüne işlenir ve kalibrasyona katılanlar tarafından imzalanır.
- Müşterinin Laboratuvarda bulunduğu süre içinde Laboratuvarın gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı yönündeki yazı KYT tarafından imza karşılığı müşteriye iletilir.
- Müşterinin belirtilen tarihte ilgili ECE Kalibrasyon Laboratuvarı'na gelmemesi halinde Bölüm Sorumlusu, Teknik Personel gerektiğinde de LM nin de eşliğinde kalibrasyon tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.
- Kalibrasyon işlemi sırasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması durumuna konu LM'ye iletilir. Kalibrasyon işlemine devam edilip edilmeyeceğine LM, KYT ve Teknik Personel birlikte karar verirler.
- Kalibrasyon işleminde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar kalibrasyon bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.
- Tekrarlanan kalibrasyon sonucunda, rapor sonucunun değişikliği gerektirmediği durumlarda bir önceki kalibrasyon sonucu geçerlidir. Ancak böyle bir durumda

tekrarlanan kalibrasyon sonucu KYT tarafından itiraz yazısına verilen cevap da ek olarak müşteriye iletilir.

- Müşterinin tekrar kalibrasyon sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka Laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı kalibrasyon burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ilgili ECE Kalibrasyon Laboratuvarı tarafından karşılanır.

4.6 – KYT tarafından,

- a) Kalibrasyon sonucunun farklı çıkması durumunda 'Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü' ,
- b) Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için de 'Düzeltilici Faaliyet Prosedürü' ,
- c) Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı kalibrasyonun uygulandığı diğer cihazlara olan etkisi konusunda ise 'Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü' uygulanır.

5 – İlgili Dokümanlar

- PR-07** Düzeltici Faaliyet Prosedürü
PR-19 Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Temini Pros.
PR-06 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü

6 – Kayıtlar

- FRM-ECE-01-27** Müşteri Şikayeti ve İtiraz Kayıt Formu
FRM-ECE-01-16 İstek, Öneri ve Şikayetler (Personel-Müşteri)

7 – Revizyon Bilgileri

- Rev. No:** 00 **Rev. Tarihi:** 03.06.2019 **Revizyonun Açıklaması:** İlk Yayın