



Şikayet Yönetimi Prosedürü

RKM-P-010

Revizyon Numarası:01
Değişiklik Tarihi:18.01.2025

ELEKRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

1. Amaç

Bu prosedür müşteriden veya ilgililerden gelen şikayetlerin çözümlenmesini kapsar.

2. Uygulama Alanı

Rubutek Kalibrasyon Merkezi'nin tüm birimleri kapsar.

3. Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün işletilmesinden Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. Referanslar

- TS EN ISO/IEC 17025 - 2017 – Madde 7.9

5. Tanımlar ve Kısaltmalar

-

6. Şikayetlerin Çözülmesi

Müşterilerimizden, personelimizden veya ilgililerden alınan şikayetlerin yönetilmesi için aşağıda belirttiğimiz aşamalar uygulanmaktadır.

6.1 Şikayetlerin Alınması

Rubutek Kalibrasyon Merkezi şikayetleri www.rubutekkalibrasyon.com web sitesinden, ilgili elektronik posta adreslerinden, telefon ve faks yoluyla , müşteri ziyaretlerinde yapılan görüşmelerde , laboratuvarımızda yapılan müşteri görüşmelerinde yazılı ve sözlü olarak alınmaktadır.

6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Yukarıda belirtilen şekilde şikayetin ulaştığı personel tarafından RKM-F-023 Şikayet Formu işlenerek kayıt altına alınır. Şikayetin alındığı gün ilgiliye şikayetin tarafımıza ulaştığını ve işlemlerin başlatıldığını yine bu form ile müşteriye iletilir. Alınan şikayet en geç 1 ay içerisinde değerlendirme yapılmalıdır. Kaydedilen şikayet ilk incelemesi ve şikayet numarası verilmek üzere Kalite Müdürüne iletilir. Şikayet numarası ve ilk incelemesi yapıldıktan sonraki süreci yürütmek üzere, şikayet teknik bir sebebe dayanıyorsa Laboratuvar Müdürüne , kalite sisteminde dayanıyorsa Kalite Müdürüne yönlendirilir. Bu süreçte şikayetin nedeni ve hatanın kaynağı, şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceği ilgili sorumlu tarafından karar verilir.

Uygulanacak faaliyetlere karar verildikten sonra gerçekleştirilen faaliyetler RKM-F-023 şikayet formunda izlenir ve kaydedilir. Şikayetin sonuçlandırılması için her türlü uygun atılması güvence laboratuvarımız Kalite politikasıyla güvence altına alınmıştır.

Şikayetlerin nasıl ele alınacağı müşterimizde erişebilmesi için ilgili prosedürümüz www.rubutekkalibrasyon.com da indirilebilir durumdadır.

6.2 Şikayetlerin Sonucuna Karar Verilmesi

Çıkan sonuca düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Tüm süreç tamamlandıktan sonra şikayet sahibi müşteri ile iletişim halinde olarak şikayet sonuçlandırılır. Müşteriye şikayetin sonuçlandığı RKM-F-023 Şikayet Formu ile bildirilir. Eğer şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa söz konusu mağduriyet karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Hata yapılan kalibrasyon işleminde tespit edilmiş ise ; Laboratuvarı Müdürü, hata sebebinin araştırılması için dahili bir tetkik ve gerekirse harici bir tetkike karar verebilir. Bu hallerde yenilenen kalibrasyon işlemlerinin maliyeti kalibrasyon laboratuvarı tarafından üstlenilir. Müşterinin sonuçlara itirazının devam etmesi durumunda süreç ÇERKEZKÖY mahkemelerine aktarılır.

Karar için yapılan test kalibrasyonunda itiraz haklı bulunursa, kalibrasyon ücreti ve diğer masraflar laboratuvar tarafından üstlenilir. Şayet, test kalibrasyonu sonucunda, kalibrasyon sonuçları kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu anlaşılırsa, ortaya çıkan masraflar itiraz sahibince karşılanır.

Eğer şikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde yardımcı olmak amacıyla alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir.

REVİZYONLAR

Rev. No	Tarih	Bölüm No Sayfa No	Açıklama
1	18.01.2025	2. Sayfa / 6.2	İlgili prosedürün müşterimiz tarafından erişilebilir olması sağlanmıştır.