

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. ACCURATE' de müşteriden gelen şikâyet ve itirazların incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, Muayene, test ve 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 Müdür

2.2. Teknik Müdür

2.3. Kalite Yöneticisi

2.4. Müşteri Temsilcisi

2.5. Muayene Personeli

2.6. Test Laboratuvarı Müdürü

2.7. Kalibrasyon Laboratuvarı Müdürü

2.8. Kalibrasyon Personeli

2.9. Muayene Personeli

3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

3.1. **KY:** Kalite Yöneticisi

3.2. **ACCURATE:** ACCURATE MUAYENE TEST VE KALİBRASYON HİZ. TİC. LTD ŞTİ.

3.3. **Şikâyet:** Tüm tarafların ACCURATE' in hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

3.4. **İtiraz:** Uygunluk değerlendirme amaçlı yeniden muayene, test ve kalibrasyon kararı için, muayene, test ve kalibrasyon kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

3.5. **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4. UYGULAMA

4.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

Doküman No: PR.11

İlk Yayın Tarihi 25.05.2016
Revizyon Tarih/No 12.02.2022/04
Sayfa No 1/5

4.1.1.Müşteri ile iletişim, muayene raporlarının, test raporlarının ve kalibrasyon sertifikasının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti firmaya gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri KY' ne yönlendirilir. KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan **Şikâyet/İtiraz Formu' nu (FR.026)** doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Genel Müdür ve KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.Muayene, test ve kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

4.2.1.ACCURATE' de muayene, test ve kalibrasyon sonuçlarını gösteren Muayene raporlarına, test raporlarına ve kalibrasyon sertifikalarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY müşteriye Web adresinde de yayınlanan **Şikâyet/İtiraz Formu' nu (FR.026)** doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.2.2. KY ve muayeneye, teste ve kalibrasyon katılmayan bir personel tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **Uygun Olmayan Muayene İşinin Kontrolü Prosedürü' ne (PR.05)** göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, muayene, test ve kalibrasyon tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.5. Muayene, test ve kalibrasyon tekrarı yapılması gerektiğinde **Müşteriye Hizmet Prosedürü' ne (PR.02)** göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; ilgili bölüm müdürü, KY ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Muayeneyi, testi ve kalibrasyonu yapmayan farklı bir Muayene, test, kalibrasyon personeli; muayene, test ve kalibrasyon işlemini tekrarlar. Muayene, test ve kalibrasyon işleminde uygulanacak standart, muayene, test ve kalibrasyon metodu ve muayene, test ve kalibrasyon işlemlerinde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.6.Müşterinin, Teknik Müdür- İlgili Bölüm Müdürü ve Muayeneyi, Testi ve Kalibrasyonu yapmayan farklı bir Muayene, Test , Kalibrasyon Personeli ile birlikte yaptığı Muayene, Test ve Kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KY ve Genel Müdür'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **Şikâyet/İtiraz Formu (FR.026)** üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

Doküman No: PR.11

İlk Yayın Tarihi 25.05.2016
Revizyon Tarih/No 12.02.2022/04
Sayfa No 2/5

durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Akredite Muayene, Test ve Kalibrasyon kuruluşunda, muayene, test, kalibrasyon işlemi tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Muayene, test, kalibrasyon ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.8.Yapılan tekrar muayene, test ve kalibrasyon işlemlerinde muayene, test ve kalibrasyon sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı muayenenin, testin, kalibrasyonun uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **Uygun Olmayan Muayene İşinin Kontrolü Prosedürü' ne (PR.05)** göre işlemler uygulanır.

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

4.3.1.Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyet/itirazlar KY ve Genel Müdür tarafından ele alınır.

4.3.2.KY tarafından **Şikâyet/İtiraz Formu (FR.026)** ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyet/İtirazların Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.ACCURATE' e gelen tüm şikâyet/itirazların çözümlenmesinde Gerekirse **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.016)** açılarak şikâyet/itirazın kök nedeninin **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü' ne (PR.13)** göre giderilmesi temin edilir. Şikâyet/itirazın durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyet/itirazın takibi KY tarafından yapılır.

4.5.Müşteri şikâyet/itirazlarına ait tüm kayıtlar; **Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne (PR.14)** göre KY tarafından saklanır.

4.6.Müşteri şikâyet/itirazları konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyet/itirazları konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.06)** çerçevesinde değerlendirilir.

4.7. Şikâyet/İtirazların çözümlenmesi en geç 3 ay içerisinde çözümlenir.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

Doküman No: PR.11

İlk Yayın Tarihi 25.05.2016
Revizyon Tarih/No 12.02.2022/04
Sayfa No 3/5

- 5.1.Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FR.029)
- 5.2.Şikâyet/İtiraz Formu (FR.031)
- 5.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.06)
- 5.4.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.13)
- 5.5.Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.02)
- 5.6.Uygun Olmayan Muayene İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.05)
- 5.7.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.14)

6.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	25.05.2016	İlk Yayın
01	15.07.2017	4.2.5 ve 4.2.6 maddelerine şikayet sonrası yapılan muayenenin farklı bir muayene personeli tarafından yapılacağı bilgisi eklendi. Madde 4.2.6 ya tekrar muayeneyi akredite bir muayene kuruluşunun yapacağı bilgisi eklenip, TÜRKAK' ın müdahil olacağı açıklama kaldırıldı. Madde 4.7 de şikayet/itirazların maksimum çözümlenme süresi eklendi.

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

Doküman No: PR.11

İlk Yayın Tarihi 25.05.2016
Revizyon Tarih/No 12.02.2022/04
Sayfa No 4/5

02	14.08.2019	Madde 4.2.2. de şikayet/itirazın değerlendirilmesinin, muayeneye katılmayan bir personel tarafından değerlendirileceği bilgisi eklendi.
03	22.07.2020	2.Sorumlular maddesine müşteri temsilcisi ve muayene personeli eklendi.
04	12.02.2022	Test ve kalibrasyon laboratuvarının ihtiyaçlarını kapsayacak şekilde revizyon yapıldı.

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

Doküman No: PR.11

İlk Yayın Tarihi 25.05.2016
Revizyon Tarih/No 12.02.2022/04
Sayfa No 5/5