

## 1. AMAÇ:

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi, tekrarının önlenmesi ve nedenlerinin araştırılmasıdır.

## 2. SORUMLULUKLAR:

- Şirket Müdürü
- Kalite Yönetim Temsilcisi ve İlgili Birimler

## 3. REFERANSLAR:

- Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formu (FRM.004)
- DÖF Ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (FRM-049)
- Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi (LİS.010)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRO.005)
- Cihaz Uygunsuzluk Bildirim Formu (FRM.006)
- Düzeltici Faaliyet formu (FRM-005)

## 4. PROSEDÜR :

Müşteriden gelen şikâyetler, telefon, Faks, E-mail veya birebir olarak KAYZER KALİBRASYON LABORATUARINA gelir. Kayıt edilen şikâyet konusu müşteri ile görüşülerek teyid edilir. Teyid edilen şikâyetlerin hepsi Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formuna (FRM.004) kayıt edilir. Şikâyet konusu Şirket Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyet hangi bölümle ilgili ise o bölüm sorumlusu ile değerlendirilir ve sebepleri araştırılır.

Laboratuar ile ilgili şikâyetler Kalibrasyon Personeli tarafından araştırıldıktan sonra sonuçlar Teknik Müdür tarafından müşteriye iletilir. Uygunsuzluk varsa Düzeltici Faaliyet formu (FRM-005) düzenlenir.

Diğer şikâyetlerin müşteriye bildirme sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisi veya Şirket Müdüründedir. Şikâyetin konusu laboratuardan kaynaklanıyorsa, Düzeltici Faaliyet formu (FRM-005) düzenlenir, hatalar giderilir, gerekirse kalibrasyonlar tekrarlanır ve hatanın tekrarlanmaması için önlemler alınır. Şikâyet konusu bizden kaynaklanmıyorsa Kalite Yönetim Temsilcisi veya Şirket Müdürü tarafından müşteriye gerekli bilgi verilir.

Müşterinin şikâyetinin devam etmesi durumunda, müşteri ile mutabık kalınan tarafsız diğer bir kuruluş/Akredite kuruluş hakem tayin edilir. Masrafları haksız taraf öder. Kalite Yönetim Temsilcisi, Müşteri Şikâyetlerinin takibini sağlayabilmek için DÖF Ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu 'na (FRM-049) ve Müşteri Şikâyetleri Takip Listesine (LİS.010) kayıt eder. Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm kayıtlar dosyalanır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ