



PROTOS
KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Yayın Tarihi : 24.10.2018

Doküman No : PR709.01

KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 1/4

Rev.No/ Tarihi: 05/04.12.2024

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı PROTOS'ta verilen hizmetlerle ilgili müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ve itirazların incelenmesi, değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2.0. KAPSAM

Müşterilerden gelen yazılı/sözlü şikayetlerin ve itirazların değerlendirilmesi ve giderilmesi faaliyetlerini kapsar.

3.0. SORUMLULAR

- Şirket Müdürü (ŞM) : Şikayetlerin değerlendirilmesi ve gerektiğinde karar verilmesi,
Laboratuvar Müdürü (LM) : Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi ile gerektiğinde karar verilmesi, faaliyet kayıtlarının oluşturulması,
Teknik Sorumlular : Şikayetin giderilmesine ilişkin çalışmalar ve faaliyet kayıtlarının oluşturulması
Kalite Yöneticisi (KY) : Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi ile ilgili koordinasyon, gerektiğinde düzeltici faaliyet kayıtlarının oluşturulması, sonuç bilgisinin müşteriye iletilmesi.
Teknik Müdür (TM) : Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi ile ilgili koordinasyon, gerektiğinde düzeltici faaliyet kayıtlarının oluşturulması, sonuç bilgisinin müşteriye iletilmesi.

4.0. TANIMLAR

- ŞİKAYET : PROTOS tarafından verilen hizmetin herhangi bir aşamasındaki memnuniyetsizlik, ilgililere ulaşamama/diyalog kuramama, hizmet sürelerinden memnun olmama gibi durumlardır.
İTİRAZ : Kalibrasyon sonuçlarına itiraz, hizmetin kontrolü ve gerektiğinde tekrarı durumlarıdır.

5.0. PROSEDÜR DETAYI

- 5.1. Müşteriler, şikayet süreçleri hakkında detaylı bilgilere TA709.01.Müşteri İstek ve Şikayet Prosedürü Akış Şeması üzerinden web sitemizden ulaşabilirler. PROTOS, şikayetleri toplamak ve işlemek için bir sistem ve belirli prosedürlere sahiptir. Müşteriler, şikayetlerini yazılı olarak veya web sitemizde bulunan FR709.01.Rev02.Müşteri İstek ve Şikayet Formu ile sikayet@protos.com.tr adresine gönderebilirler. Şikayet alındığında, PROTOS şikayeti değerlendirip müşteriye bilgilendirme yapar. Eğer şikayet, PROTOS'tan kaynaklanan bir problemle ilgiliyse, müşteriye çözüm önerisi sunularak tekrar bilgilendirilir.



PROTOS
KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Yayın Tarihi : 24.10.2018

Doküman No : PR709.01

KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 2/4

Rev.No/ Tarihi: 05/04.12.2024

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

- 5.2. Müşteri, şikayet süreçlerinin işleyişiyle ilgili TA709.01.Müşteri İstek ve Şikayet Prosedürü Akış Şemasına web sitemiz üzerinden erişebilmektedir. PROTOS Şikayetler için bir sisteme ve uygulanacak prosedürlere sahiptir; müşteriler şikayetleri yazılı olarak yada web sitemizde bulunan FR709.01.Rev01.Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu ile sikayet@protos.com.tr adresine iletebilir. Şikayetin değerlendirilmesinin ardından müşteriye bilgilendirme yapılır. Şikayet konusunun değerlendirilmesi ile beraber PROTOS'tan kaynaklanan bir durum tespit edildiğinde müşteriye önerilen/uygulanacak olan çözüm ile beraber tekrardan bilgilendirme yapılır.
- 5.3. Sözlü olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında, görüşülen kişi-müşteri bilgileri ile görüşme tarihi, görüşme konusu, varsa konuya esas sertifika numarası görüşmeyi yapan tarafından FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu kullanılarak kayıt altına alınarak yazılı hale getirilir ve LM/KY/Yardımcılarına iletilir.
- 5.4. Müşteriye sunulan hizmetle ilgili müşteriden gelen yazılı şikayetleri öncelikle LM/KY inceler. Şikayetin laboratuvarımız sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olup olmadığını LM/KY tarafından araştırılır. Laboratuvar ilgili şikayetlerden sorumlu olsa da olmasa da müşteriye en kısa zamanda geri dönüş yapılarak ön durum bilgisi verilir.
- 5.5. Konuyu inceleyen LM/KY şikayete ilişkin olarak, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanmasını sağladıktan sonra FR709.02 Müşteri İstek ve Şikayetleri Takip Formuna kaydedilmesi için KY ve sonrasında gerekiyorsa düzeltici faaliyet çalışmalarını yapması dahil yapılacak işlem için ilgili sorumlularına iletir.
- 5.6. Şikayetlere ilişkin olarak, şikayet edene iletilecek raporları, şikayete konu laboratuvar/kalibrasyon faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Bu kişilerin kim olacağına ilişkin kararı LM/KY verir.
- 5.7. LM/KY ve/veya ilgili sorumlusu şikayet ile ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve sonuçlandırır.
- 5.8. Müşteri istek ve/veya şikayetleri nedeniyle başlatılan tüm düzeltici faaliyetler, çözüm için gerçekleştirilen faaliyetler de dahil olmak üzere kaydedilir ve FR807.01 Düzeltici Faaliyet İstek Formu ile birlikte KY bilgilendirilir.
- 5.9. Müşteri şikayetinin sebebi PROTOS'tan kaynaklanıyorsa şikayeti gidermek üzere işlem yapılır ve müşterinin mağduriyeti giderilir. Şikayetin giderilmesine yönelik olarak her türlü adımın atılmasını LM ve KY sağlar ve takip eder. Şikayete ilişkin şikayetin kabul edildiğine, şikayet ile ilgili yapılan işlemler ve ilerleme raporları ve sonuç bilgisi KY tarafından müşteriye ve şikayetin muhatap kişi veya birime bilgilendirme yapılır ve bu sürecin kayıtları tutulur.
- 5.10. Şikayetin sebebi müşteriden ya da üçüncü bir kişi/kurum/kuruluştan kaynaklanıyor ise durum müşteriye yazılı/sözlü olarak bildirilir. Gerekiyorsa 3. taraflar da bilgilendirilir.



PROTOS
KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Yayın Tarihi : 24.10.2018

Doküman No : PR709.01

KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 3/4

Rev.No/ Tarihi: 05/04.12.2024

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

5.11. Müşteri şikayeti sonuçlandırılıp faaliyet tamamlandıktan sonra şikayet formu ve ilgili DÖF kayıtları KY iletilir. Şikayet sonucunda şikayet formu ve DÖF kayıtları müşteriye mail ile iletilir.

5.12. Müşteri şikayeti kayıtlarını KY muhafaza eder ve analizini gerçekleştirir. Bu analizler ve istekler önleyici faaliyetlerin başlatılmasında kullanılabilir, Yönetimin Gözden Geçirmesi ve Kalite Toplantılarında değerlendirilir.

6.0. İLGİLİ REFERANS VE DOKÜMANLAR

- PR807.01 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- PR805.01.01 Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- FR709.01 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu
- FR709.02 Müşteri İstek ve Şikayetleri Takip Formu
- FR807.01 Düzeltici Önleyici Faaliyet İstek Formu
- PR804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- FR701.08 Teklif Formu
- TA709.01 .Müşteri İstek ve Şikayet Prosedürü Akış Şeması

7.0. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, PR804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre ele alınır.

8.0. REVİZYON

Sayfa No	Revizyon			
	No	Tarihi	İçeriği	Nedeni
1	1	03.08.2020	Madde 5.2 Ön bilgilendirme maddesi eklendi.	Denetim Uygunsuzluğu
1-2	1	03.08.2020	Madde 5.4 Faaliyetleri yürütecek kişi/kişiler maddesi eklendi.	Denetim Uygunsuzluğu
1-2	1	03.08.2020	Madde 5.7 Kararların taraflara bildirilmesi	Denetim Uygunsuzluğu
1	2	24.09.2021	Sorumlular arasına Teknik Müdür, TM, dahil edilmiştir.	Doküman Gözden Geçirme, İyileştirme
1	3	10.11.2021	Şikayet prosesi tarif edilmiştir. Madde 5.1.	Denetim Uygunsuzluğu
2	3	10.11.2021	Teklif formu ilgili dokümanlara eklenmiştir.	İyileştirme



PROTOS
KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Yayın Tarihi : 24.10.2018

Doküman No : PR709.01

KALİTE YÖNETİM
SİSTEMİ
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 4/4

Rev.No/ Tarihi: 05/04.12.2024

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

2	4	27.09.2024	Sorumlular arasına Teknik Müdür, TM, dahil edilmiştir.	Doküman Gözden Geçirme, İyileştirme
1	5	04.12.2024	Müşterinin şikayet prosedürüne erişimi revize edilmiştir. Websitesi üzerinden erişimi sağlanmıştır.	Denetim Uygunsuzluğu