



PROTOS  
KALİBRASYON ÖLÇÜM EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ  
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Yayın Tarihi: 15.11.2024

Doküman No : TA709.02.01

KALİTE YÖNETİM  
SİSTEMİ  
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 1/2

Rev.No/ Tarihi: -

ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYET TALİMATI

- Müşteri, şikayetini yazılı veya FR709.01.Rev02.Müşteri İstek ve Şikayet Formu ile [sikayet@protos.com.tr](mailto:sikayet@protos.com.tr) adresine iletir.
- Alternatif olarak, şikayet FR701.08.Rev08 Teklif Formu ile belirtilen e-mail adresi veya telefon

- Eğer şikayet sözlü olarak alınırsa, FR709.01.Rev02 Müşteri İstek ve Şikayetleri Formu kullanılarak şikayet kayda alınır.
- Formda şikayet sahibinin bilgileri, görüşme tarihi, görüşme konusu, sertifika numarası (varsa) kaydedilir.
- Laboratuvar Müdürü (LM), Kalite Yöneticisi (KY) ve ilgili diğer sorumlulara iletilir.

- Müşteri şikayeti, Laboratuvar Müdürü (LM) ve Kalite Yöneticisi (KY) tarafından incelenir.
- Şikayet, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı araştırılır.
- Şikayetin laboratuvarla ilgili olup olmadığına bakılmaksızın, müşteri en kısa sürede bilgilendirilir.

- Şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgi ve belgeler toplanır ve doğrulanır.
- Şikayet FR709.02.Rev01 Müşteri İstek ve Şikayet Takip Formu üzerine kaydedilir.
- Gerekli düzeltici faaliyetler için ilgili sorumlulara yönlendirilir.

- Şikayetle ilgili raporlar, şikayet edilen laboratuvar/kalibrasyon faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Raporun kimler tarafından hazırlanacağına LM/KY karar verir.

Hazırlayan

Onaylayan



Yayın Tarihi : 15.11.2024

Doküman No : TA709.02.01

KALİTE YÖNETİM  
SİSTEMİ  
PROSEDÜRLER

Sayfa No : 2/2

Rev.No/ Tarihi: -

## ADI: MÜŞTERİ İSTEK VE ŞİKAYETLERİ TALİMATI

- **LM/KY** ve/veya ilgili sorumlu, şikayetle ilgili düzeltici faaliyet başlatır ve sonlandırır.
- Şikayetle ilgili tüm düzeltici faaliyetler kaydedilir ve **FR807.01 Düzeltici Faaliyet İstek Formu** ile **KY** bilgilendirilir.

- Şikayet **PROTOS'tan kaynaklanıyorsa**, şikayeti gidermek için işlem yapılır.
- Müşterinin mağduriyeti giderilir ve tüm adımlar **LM** ve **KY** tarafından takip edilir.
- Şikayete ilişkin işlemler ve ilerleme raporları **KY** tarafından müşteri ile paylaşılır.
- Şikayet, müşteri veya üçüncü taraflardan kaynaklanıyorsa, bu durum yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir.
- Gerekirse, üçüncü taraflar da bilgilendirilir.

- Şikayet, sonuçlandırıldığında şikayet formu ve **DÖF (Düzeltilici Önleyici Faaliyet) Kayıtları** **KY**'ye iletilir.
- Şikayet formu ve **DÖF** kayıtları, sonuç bilgisini içeren raporla müşteriye e-posta ile iletilir.

- **KY**, müşteri şikayetleri ve ilgili kayıtları muhafaza eder.
- Şikayetler ve analizler, **Yönetimin Gözden Geçirme** sırasında değerlendirilir. Bu analizler, **önleyici faaliyetler** başlatılmasında kullanılır.