



DONANIM KALİBRASYON

KALİTE YÖNETİMİ	ŞİKAYETLERİN –İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No :	PR.11
		Yayın Tarihi :	01.05.2022
		Rev. No/Tarih :	03/01.10.2024
		Ss/Ts :	1 / 3

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Bu prosedürün amacı ; DK DONANIM bünyesinde TS EN ISO/ IEC 17020 standardı kapsamında gerçekleştirilen muayene sonuçlarına müşteriden gelebilecek itirazların değerlendirilmesi ve çözümlenmesi . Müşteri veya diğer kesimlerden gelen şikâyetlere yapılacak işlemlerin belirlenmesidir.

2. SORUMLULAR

- 2.1.** Genel Müdür
- 2.2.** Teknik Müdür
- 2.3.** Kalite Yöneticisi
- 2.4.** Yönetici Asistanı

3.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

- 3.1. KY:** Kalite Yöneticisi
- 3.2. Şikâyet:** Bir kişi yada organizasyonun muayene kuruluşuna , kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi isteğiyle memnuniyetsizliğini bildirmesidir.
- 3.3. İtiraz:** Tüm tarafların DK DONANIM' ın aldığı kararlara yönelik olumsuz başvurularıdır.
- 3.4. YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4.UYGULAMA

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların DK DONANIM' dan aldıkları muayene hizmetleri ile ilgili olarak itiraz yolu açıktır.

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, e-posta, mektup, anket vb. yolu ile gelen her türlü şikâyet, itiraz, öneri ve talep vb. firmamıza ulaşan tüm geri bildirimler sınıflandırılır. Tüm personel aldığı geri bildirimleri KY 'ye bildirir. Tüm şikâyet ve itirazlar, Şikâyet-Öneri Formu (FR.031)' na KY tarafından kaydedilir. Şikayet konusu ile direk yada dolaylı ilişkili olan personel o itiraz ve şikayetin, araştırılması - faaliyetlerin planlaması ve faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almaz. KY ile ilgili şikayetleri ise Genel müdür değerlendirir.

Müşteriden/ilgili taraflardan gelebilecek şikayet-itiraz türleri;

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür



DONANIM KALİBRASYON

KALİTE YÖNETİMİ	ŞİKAYETLERİN –İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No :	PR.11
		Yayın Tarihi :	01.05.2022
		Rev. No/Tarih :	03/01.10.2024
		Ss/Ts :	2 / 3

- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler.

Mümkün olan durumlarda itiraz ve şikayeti yapan tarafa, şikayet ve itirazın alındığı bilgisi KY tarafından iletilir. Şikayet ve itirazın ele alınması sürecindeki tüm aşamalarındaki kararın tamamından DK DONANIM sorumludur.

4.1 İtiraz ve Şikâyetlerinin Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Süreci

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. DK DONANIM tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri KY tarafından öncelikle incelenir. Bu incelemede, şikâyet ve itirazın, sorumlu olunan muayene hizmeti ile ilgili olup olmadığı veya dayanaklı olup olmadığı durumu ele alınır. Şikayet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanması DK DONANIM sorumluluğundadır. Eğer şikâyet veya itiraz, sorumlu olunan muayene hizmeti ile alakalı olmaması veya dayanaksız olması halinde (Haksız şikâyet / Haksız itiraz) bu durum ilgili tarafa iletilir ve şikayet/itiraz kapatılır.

Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde KY ve Teknik Müdür tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler müşteriye/ilgili tarafa iletilir. KY faaliyetin yapılmasını kontrol eder. Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda KY sorunun bir daha tekrarlamaması için Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.032) ile düzeltici faaliyet başlatır.

İtirazlar hakkındaki araştırma ve kararlar ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde gerçekleştirilir.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda Teknik Müdür tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz. Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem/Referans Muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans muayene kuruluşu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem/Referans Muayene kuruluşu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması halinde tüm masraflar DK DONANIM tarafından karşılanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür



DONANIM KALİBRASYON

KALİTE YÖNETİMİ	ŞİKAYETLERİN –İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No :	PR.11
		Yayın Tarihi :	01.05.2022
		Rev. No/Tarih :	03/01.10.2024
		Ss/Ts :	3 / 3

4.2 Müşteri/Şikayet Sahibine Dönüş Süreci

Gelen şikayet veya itirazlar **Şikâyet-Öneri Formu (FR.031)'na kaydedildikten sonra, Müşteriye şikayet veya itirazın alındığına dair yazılı yada sözlü bilgilendirme yapılır. Şikayet veya İtiraz KY ve Teknik Müdür tarafından değerlendirilir.**

-Yapılan değerlendirmede şikayet veya itirazın haksız olduğu tespit edilmiş ise yazılı ya da sözlü olarak itiraz veya şikayet sahibi sebepleriyle beraber **1 hafta içerisinde bilgilendirilir.**

-Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazın haklı olduğu tespit edilmiş ise araştırma ve gerekli faaliyetlerin planlanması sürecine geçilir ve sürecin her aşamasında (değerlendirme, ilerleme raporları ve sonuç) müşteri/ilgili taraf **e-mail yolu ile** bilgilendirilir. **Söz konusu değerlendirme 30 gün içinde tamamlanmalıdır.** Şikâyet ve itiraz sürecinin bitimi ilgili tarafa resmi olarak **e-mail yolu ile belge, muayene raporu v.b. dokümanlar ile birlikte bildirilir. Müşteriden alınan geri bildirimin ise yazılı olması istenerek Şikâyet-Öneri Formu (FR.031) nun ekinde saklanır.**

Talep edilmesi halinde, şikayet eden tarafa, şikayetlerin ele alınması ve çözümlenmesi ile ilgili bilgileri barındıran PR.11-Şikayetlerin-İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü e-mail olarak gönderilir.

4.3. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)'ne göre KY tarafından saklanır.

4.4. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04) çerçevesinde değerlendirilir.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (FR.032)

5.2. Şikâyet-Öneri Formu (FR.031)

5.3. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.02)

5.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.04)

5.5. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

5.6. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR.10)

5.7. Kalite Kontrol Prosedürü (PR.16)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür