

	REFERANS KALİBRASYON ŞİKAYET SÜRECİ	Doküman Numarası	RF-PRS-025
		Yayın Tarihi	22.02.2024
		Revizyon Tarihi / Rev. No	00/00
		Sayfa Numarası	1

HEDEF	İç ve dış müşteri, tedarikçi, personel, paydaş ve diğer kişi/kurum/kuruluşlar vb. tarafından yapılan şikâyetleri kaydetmek, değerlendirmek, çözüme kavuşturulmak, müşteriye gerçekleştirilen işlemler konusunda bilgi vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak.	
GİRDİLER	• Müşteri Öneri ve Görüş Anketleri • Çalışan Memnuniyet Anketleri • Şikâyet Form kayıtları • Telefon görüşme kayıtları • e-posta kayıtları • Müşteriler ile yapılan toplantılar	Şikâyetler her yerden, her kesimden, kurum ve kuruluştan gelebilir.
KAYNAKLAR	• Personel, müşteri, paydaş • Alt yapı; Bilgisayar, telefon vb. • Şikâyet, Görüş, Öneri, Anket Kutuları, Toplantılar	
ÇIKTILAR (DÖKÜMANLAR/KAYITLAR)	• Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü • İletişim Prosedürü • Düzeltici Faaliyet Prosedürü • Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü • İç, Dış Müşteri Memnuniyet Anketleri • Öneri ve Görüşler • KYS Performans Raporu • YGG Toplantı Tutanağı • Risk ve Fırsat Değerlendirme Listeleri	
SÜREÇ SORUMLUSU	• Üst Yönetim • Yönetim Temsilcisi (YT) • Laboratuvar / Birim Sorumluları • Laboratuvar Personeli	-Laboratuvardan ve/veya dışarıdan gelen Şikâyet, (Görüş, Öneriler de bu sürece uygun olarak değerlendirilir) yazılı değilse bu durum ile ilk karşılaşan personel bildirilen ifadeleri kayıt altına almak ve YT bildirmekle yükümlüdür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KYS SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	REFERANS KALİBRASYON ŞİKAYET SÜRECİ	Doküman Numarası	RF-PRS-025
		Yayın Tarihi	22.02.2024
		Revizyon Tarihi / Rev. No	00/00
		Sayfa Numarası	2

		-Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, -Şikâyetçiye, şikâyetin kabul edildiğini/ilerleme durumunu ve sonucunun bildirilmesi, YT sorumluluğundadır. Ölçüm sonuçlarının hatalı olması ile ilgili gelen şikâyetler değerlendirilir, sebep analizi yapılır laboratuvarımızdan kaynaklanan bir durum varsa kalibrasyon tekrar edilir, farklı sonuçlar elde ediliyorsa ücreti müşteriye yansıtılmaz bu süre zarfında müşterinin mağduriyeti varsa laboratuvarımız tarafından karşılanır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	• Alınan Şikâyet Sayısı • Çözümlenen Şikâyet Sayısı • Şikâyet Çözüm Oranı • Memnuniyet Oranı	Bkz. SÜREÇ PERFORMANS İZLEME FORMU
KONTROL PERİYODU	• Termine Uyulur	Faaliyetin işlem aşamaları için belirlenen termine bağlı olarak kontroller YT tarafından sağlanır.
RİSK VE FIRSATLAR	• Bkz.Numaralı Dokümanda sunulmaktadır	
ETKİLENEN SÜREÇLER	• İletişim • Müşteriye Hizmet • Kök Sebep Analizi • Düzeltici Faaliyetler • Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi • Laboratuvar Çevre Şartları • Metotlar, Metot Validasyonu • Ölçüm Belirsizliği Hesaplamaları • LİK ve LAK Çalışmaları • Eğitim, Farkındalık • Kayıtlar	-Etkilenen faaliyetleri, prosesleri tespit etmek, -Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, -Şikâyetleri, etkilenen süreçleri ve yapılan çalışmaların sonuçlarını YGG gündemine almak, görüşülmesini sağlamak, kayıt altına almak Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KYS SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ