

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİ DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Şikâyetlerinizi sözlü veya yazılı olarak laboratuvarımıza iletebilirsiniz. Süreç aşağıdaki gibidir;

- Yazılı olarak gelen şikâyetler çıktısı alınarak; sözlü olarak gelen şikâyetler için öncelik sırasına göre Müşteri Temsilcisi tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Teknik Müdür Yardımcısı veya ilgili Bölüm Sorumlusuna yönlendirilir ve kayıt altına alınır.
- Şikâyeti alan personel, şikâyeti 'FRM1-018 Müşteri Şikâyetlerini Değerlendirme Formu'nu kullanarak yazılı hale getirir ve ilgili yeri imzalar. İhtiyaç olması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından olayın daha iyi anlaşılması için müşteri ile tekrar temasa geçilir ve şikâyet yeniden kayıt altına alınabilir.
- Sahada bulunan personel kendisine sözlü olarak yapılan şikâyetleri yine FRM1-018 Müşteri Şikâyetlerini Değerlendirme Formu'nu kullanarak doldurur ve müşteriye onaylatır.
- Kayıt altına alınan şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir. Ulaşan tüm şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmek üzere Laboratuvar Müdürü'ne iletilir.
- Kayıt altına alınan şikâyetler 28 gün içinde değerlendirilir ve sonuçlandırılır.
- Değerlendirilen şikâyet laboratuvarın kusurlu veya kusursuz olduğuna bakılmaksızın müşteriye bilgi verilir ve kayıt altına alınır.
- UMS İstanbul'dan kaynaklanan bir kusurun bulunması durumunda 'SOP1-01-08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Yapılan kalibrasyonun kalitesi de dahil laboratuvarda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri şikâyetleri Laboratuvar Müdürü tarafından öncelikle değerlendirilir. Kalibrasyon sonuçlarına yönelik şikâyetlerde, Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Müdürü Teknik Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili Bölüm Sorumlusu ve kalibrasyonu gerçekleştiren kişi de değerlendirmeye dahil edilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, 'SOP1-01-08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet, uygunsuzluğun tekrarı ihtimaline karşılık veya bu uygunsuzluk sonucunda oluşabilecek kayıpların büyük olabileceği düşünülen durumlarda başlatılır.

Müşteri şikâyetinin, sertifikadaki bilgilerin yanlış yazıldığı yönünde olması durumunda, 'SOP1-03-02 Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü' uygulanır.

Kalibrasyon sonuçları ile ilgili yapılan şikâyetlerde, cihaza tekrarlama kalibrasyonu yapılabilmesi için; kalibrasyon tarihi, kalibrasyon bedeli ödeme şartları, kalibrasyon işlemine katılım şartları, müşterinin yasal hakları vb. bilgiler Laboratuvar Müdürü tarafından oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak iletilir.

Şikâyet konusu cihaz, müşterinin şikâyet yazısı ile beraber Müşteri Temsilcisi tarafından kabul edilir. Şikâyet konusu cihaza, aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı referans cihazlarla tekrar kalibrasyon işlemi uygulanır. Şikâyet konusu cihaz üzerinde yapılan incelemede, müşterinin cihazı uygun şartlarda korumadığı, ayar mekanizmalarına müdahale ettiği, gönderilen cihazın şikâyet edilen kalibrasyon sonuçlarına ait cihaz olmadığı gibi durumlarda tekrarlama kalibrasyonu uygulanmaz ve gerekçesi yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye iletilir.

Müşterinin tekrarlama kalibrasyon işlemine katılım isteği varsa, bu kabul edilir ve ölçümlere tanık olması sağlanır. Bu durumda Kalite Yönetim Temsilcisi, tekrarlama kalibrasyonu süresince müşteriye eşlik eder. Müşteri yerinde yapılan tekrarlama kalibrasyonlarında Laboratuvar Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü Teknik Yardımcısı ve ilgili Bölüm Sorumlusu da bulunur. Müşterinin laboratuvara girmesi, 'SOP1-01-05 Müşteriye Hizmet Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir. Müşterinin belirtilen tarihte laboratuvara gelmemesi halinde, bu konuda yeni bir tarih belirlenmesi için müşteri ile irtibata geçilir. Müşterinin bu isteğinden vazgeçmesi halinde, müşteri olmaksızın tekrarlama kalibrasyonu yapılır.

Şikayet sonucu yapılan tekrarlama kalibrasyon sonuçları, kalibrasyonu gerçekleştiren kişi tarafından ilgili kalibrasyon kayıt formuna işlenir ve kalibrasyona katılanlar tarafından imzalanır.

Yapılan tekrarlama kalibrasyonu sırasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması durumunda, kalibrasyon işlemi durdurulur, konu Laboratuvar Müdürü ve Bölüm Sorumlusu ile değerlendirilir. İşleme devam edilip edilmeyeceği konusunda müşteri ile ortak bir karara varılır. Müşterinin devam edilmesini istememesi halinde bu durum yazılı kayıt altına alınır ve laboratuvarın bu işlem için belirlediği ücret müşteriden tahsil edilir. Kalibrasyon işleminde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar kalibrasyon bedeli alınır. Müşterinin haklı olması durumunda ve kabul etmesi halinde yeni bir kalibrasyon sertifikası düzenlenir ve herhangi bir ücret talep edilmez.

Müşteri, bu olaydan kaynaklanan mağduriyetinin de olduğunu iddia ediyor ve karşılanmasını istiyorsa, bunu yazılı olarak laboratuvara iletir. Müşteri mağduriyetinin belirlenmesi ve giderilmesi için Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında sözleşme yapılan ilgili sigorta şirketine haber verilir.

Tekrarlama kalibrasyonu sonucunda, ölçüm sonuçlarının kalibrasyon sertifikası değişikliği gerektirmediği durumlarda, bir önceki kalibrasyon sonucu geçerlidir. Bu durumda tekrarlama kalibrasyonuna ait ölçüm sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye gönderilen cevap yazısına eklenir.

Tekrarlama kalibrasyon sonucunun farklı çıkması durumunda 'SOP1-03-01 Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü', bu durumun oluşmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için 'SOP1-01-08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ve ortaya çıkan uygunsuzluğun, aynı kalibrasyon prosedürünün uygulandığı diğer cihazlara olan etkisi konusunda ise 'SOP1-01-07 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü' Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından uygulanır.

Müşteri, tekrarlama kalibrasyon sonuçlarına itiraz etmesi durumunda TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı kalibrasyon burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması halinde, bu olaydan kaynaklanan mağduriyetinin de olduğunu iddia ediyor ve karşılanmasını istiyorsa, bunu yazılı olarak laboratuvara iletir. Müşteri mağduriyetinin belirlenmesi ve giderilmesi için Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında sözleşme yapılan ilgili sigorta şirketine haber verilir.