MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI

Müşteri şikayetleri sözlü olarak iletildiğinde şikayeti alan personel şikayet doğrultusunda 'Müşteri Şikayet Formu'nu doldurarak KYT'ye iletir. Yazılı olarak yapılan şikayetler ise yazının kopyasını forma eklenerek doldurulur. Tüm kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur.

KYT formdaki bilgiler doğrultusunda konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına şikayet sahibinin onayını alır. Gerekli görülürse şikayet formunun kopyası şikayet sahibine doldurulması için ulaştırılır. Yazılı hale getirilen şikayetin doğruluğu müşteriye onaylatılır.

Kaydedilen şikayetlerle ilgili KYT ve LM sorunun kaynağını bulmak için konuyla alakalı personelden ve ilgili Bölüm Sorumlusundan yardım alarak durumu inceler ve şikayetin kaynağını bulmak için araştırma çalışmalarını hemen başlatır.

Şikayetin UML'den kaynaklanmadığı tespit edilirse KYT, Müşteri Şikayet Formunun sonuç kısmını doldurarak, konuyla ilgili müşteriyi yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir.

ŞİKAYETİNİN HAKLI OLMASI DURUMUNDA

Şikayet, talep edilen zaman içerisinde giderilmelidir. Eğer şikayet talep edilen zamanda giderilemiyorsa şikayette bulunan müşteriye zaman konusunda bilgi verilerek müşteri ile birlikte yeni zaman belirlenir.

Söz konusu sorunun giderilmesinde kullanılacak olan kaynaklar UML tarafından karşılanır.

'Müşteri Şikayetleri Formu' sonucuna göre, KYT veya LM şikayeti bildiren müşteriyle irtibata geçerek yapılan ve / veya yapılması gereken çalışmaları müşteriye bildirir.

Gerekli düzeltmeler yine 'Müşteri Şikayetleri Prosedürü' ve 'Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre yapılır.

Alınan ölçümlerden kaynaklanan bir sorun olması durumunda ölçümler tekrar edilir ve sonuçlar karşılaştırılır, farklı olması durumunda sorunun nerden kaynaklandığı araştırılır. LM sorunların sistemden kaynaklandığına kanaat getirirse KYT tarafından derhal Düzeltici Faaliyet açılır ve sorun giderilmeye çalışılır. durum hakkında LM veya KYT müşteriyi yazılı veya sözlü olarak bilgilendirir.

Ölçümlerde aynı çıkması ve müşterinin ikna olmaması durumunda üçüncü taraf olarak aynı alanda akredite olmuş bir laboratuvarın hakemliğine başvurulur.

Müşteri cihazının kalibrasyon Laboratuvarları'nda bulunduğu dönem içinde hasar görmesi durumunda sorunun takibi Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır. Cihazlara verilen hasar UML Ltd.Şti. tarafından tazmin edilir.

UML UZMANLAR METROLOJİ LABORATUVARI	**MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU**

Tarih	:	Şikayet No	:
Firma Adı	:		
Adresi	:		
Tel	:		
Fax / Mail	:		
İlgili Kişi	:		

Şikayeti Alan/Görevi	:
Şikayetin Alınış Şekli: Yazılı ☐ Sözlü ☐	
Şikayet Konusu:	
İlgili Bölüm Tarafından Yapılan Değerlendirme:	
Sonuç:	
D.Ö.F Gerekli mi?	:Evet ☐ Hayır ☐
D.Ö.F No	:

Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü