

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	24.11.2025
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1 / 5

1. AMAÇ

Bu prosedür, METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. kalibrasyon laboratuvarında gerçekleştirilen kalibrasyon hizmetlerinin verilmesi sürecinde ve sonrasında müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri itirazlarının ve müşteri şikâyetlerinin çözüme ulaştırılması ve tekrarlanmaması için düzeltici önleyici faaliyetlerin yürütülmesinde izlenmesi gereken yolları açıklamayı amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. kalibrasyon laboratuvarında gerçekleştirilen tüm kalibrasyon işlemleri süresince ve sonrasında yürütülen müşteri ilişkileri, geri beslemelerin, itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesini ve sonuca ulaştırılmasını kapsar.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRS-8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- FRM-7.9-01 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- FRM-7.9-02 Şikâyet ve Öneri Formu
- FRM-7.9-03 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
- LST-7.9-01 Müşteri Şikâyet/Öneri Kayıt Listesi
- PRS-8.7 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- PRS-7.10 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü
- PRS-8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. Kalibrasyon Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Kalibrasyon ögesini sağlayanın METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. Kalibrasyon Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

5. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün işlerliğinden ve uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Müşteri Temsilcisi sorumludur.

6. PROSEDÜR DETAYI

6.1. Şikâyetler

6.1.1. METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. kalibrasyon laboratuvarı hizmet verdiği müşterilerden gelen şikâyetler; web sitesinde bulunan müşteri şikâyet formu doldurularak, sözlü ya da eposta yolu ile müşteri temsilcisine iletilir. Gelen şikâyet/şikâyetler Şikâyet ve Öneri Formu ile Müşteri Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Müşteri Temsilcisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi (şikâyet edilen birim/kişi kendi bölümlerinde değilse) tarafından şikâyet değerlendirilir ve gerekli görürse; Laboratuvar Müdürü de bilgilendirilir, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu doldurularak düzeltici faaliyet başlatır ve süreç Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yönetilir. Müşteri Temsilcisi tarafından şikâyetin değerlendirilmesi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk yayın tarihi
		24.11.2025

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Bu dokümanın telif hakkı METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Kopyalanması ve çoğaltılması yasaktır.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE
ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	24.11.2025
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	2 / 5

ve çözülmesi süreci hakkında müşteriye yazılı/sözlü bilgi aktarılır. Sürecin nasıl ilerlediği ile ilgili “Müşteri Şikâyet Prosesi” web sitesinde paylaşılmıştır.

6.1.2. Müşteri, kalibrasyon sonuçlarına itiraz etmesi durumunda kayıtlar kontrol edilir ve herhangi bir problem tespit edilmesi durumunda, müşteri cihazı tekrar istenerek kalibrasyon yenilenir. Yapılan kalibrasyon tekrarı sonucunda müşteri lehine sonuçlar çıkarsa, yayınlanmış sertifika Kalibrasyon Sonuçlarının Sertifika Haline Getirilmesi Prosedürü’ne uygun olarak revize edilir. Bu durumda Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü’ne göre işlemler başlatılır. Kalibrasyon tekrarı sonucunda sonuçlar değişmezse, konu hakkında müşteriye bilgi verilir.

6.1.3. Müşterinin kalibrasyon hizmeti, metodu ya da sertifikalandırma süreciyle alakalı bir itirazının ortaya çıkması halinde Müşteri Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü müşteriyle yapılan sözleşmeyi de gözeterek itirazı değerlendirir. İtirazın haklılığı ya da haksızlığı konusunda müşteri bilgilendirilir ve anlaşmazlık giderilir.

6.1.4. Müşteri cihazlarının laboratuvara kabulünden başlayıp, kalibrasyon işleminin yapılıp müşteriye teslim edilmesine kadar olan süreçte cihaz/cihazların METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. kalibrasyon laboratuvarından kaynaklanan herhangi bir maddi hasardan ya da kalibrasyon personelinin gerçekleştirdiği işlemlerdeki ölçüm hatalarından laboratuvar sorumludur ve müşteri mağduriyeti laboratuvar tarafından giderilir. Müşteri cihazından kaynaklanan ya da müşteri tarafından gerçekleştirilen nakliye sırasında oluşan hasarların sorumluluğu kabul edilmez. Böyle bir durumda ortaya çıkan anlaşmazlıklar müşteriyle görüşerek kanıtlar gösterilerek giderilir.

6.1.5. Müşterinin, kalibrasyon personeli ile birlikte yaptığı kalibrasyon tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir.

6.1.6. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet Öneri Forumu’na Laboratuvar Sorumlusu tarafından kaydedilir.

6.1.7. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) kalibrasyon tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Kalibrasyon ücreti haksız tarafça karşılanır.

6.1.8. Yapılan tekrar kalibrasyon sonuçların farklı çıkması durumunda; diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ne göre işlemler uygulanır.

6.1.9. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür.

6.1.10. Şikâyet değerlendirmesi, sonuca ulaştığında müşteriye eposta yolu ile bilgi verilir ve tüm kayıtlar saklanır.

6.2. Müşteri Memnuniyet

6.2.1. Laboratuvar hizmet kalitesini sürdürmek ve iyileştirme sürekliliğini sağlamak için müşteri memnuniyetini en yüksek düzeyde tutmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda müşteri memnuniyetini ölçmek için müşteriye Müşteri Memnuniyet Anket Formu eposta ile gönderilir. Müşteri, formu doldurup onayladıktan sonra sonuç eposta ile Müşteri Temsilcisine geri gelir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Herhangi bir sebeple formu doldurmamış müşterilere (bir önceki yıl içinde hizmet almış ve form doldurmamış olanlar) ise yılda 1 kez eposta yoluyla tekrar iletilir ve doldurup geri gönderilmesi istenir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk yayın tarihi
		24.11.2025

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Bu dokümanın telif hakkı METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Kopyalanması ve çoğaltılması yasaktır.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE
ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	24.11.2025
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	3 / 5

6.2.2. Anket sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ayrı ayrı değerlendirilir ve puanlamaları hesaplanır. Hesaplama sonucunda ulaşılacak minimum not ortalaması 4 ve üzeri müşterilerin aldıkları hizmetten genel olarak memnun olduklarını, 3 ile 3,99 arası müşterilerin aldıkları hizmetten kısmen memnun olduklarını, 3'ün altı müşterilerin aldıkları hizmetten memnun olmadıklarını gösterir. Sonuçlarda ortalama 3 altında ise ya da herhangi bir müşteri sorulardan bir veya birkaçına 1 (çok kötü) ya da 2 (kötü) puan veriyse müşteriye geri dönülür ve sebep analizi yapılır. Bu değerlendirmeler sonunda Kalite Yöneticisi gerekirse uygun olmayan iş tespitine gider ve düzeltici faaliyet başlatır. Ayrıca, Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu'ndaki Kalibrasyon hizmetinin kalitesi, Personelin teknik bilgisi, yetkinliği ve Personelin tutum ve davranışlarına "3" puan ve daha düşük puan vermesi durumunda, bu puanlama müşteri şikâyeti olarak kayıt altına alınır ve işlemler hemen başlatılır.

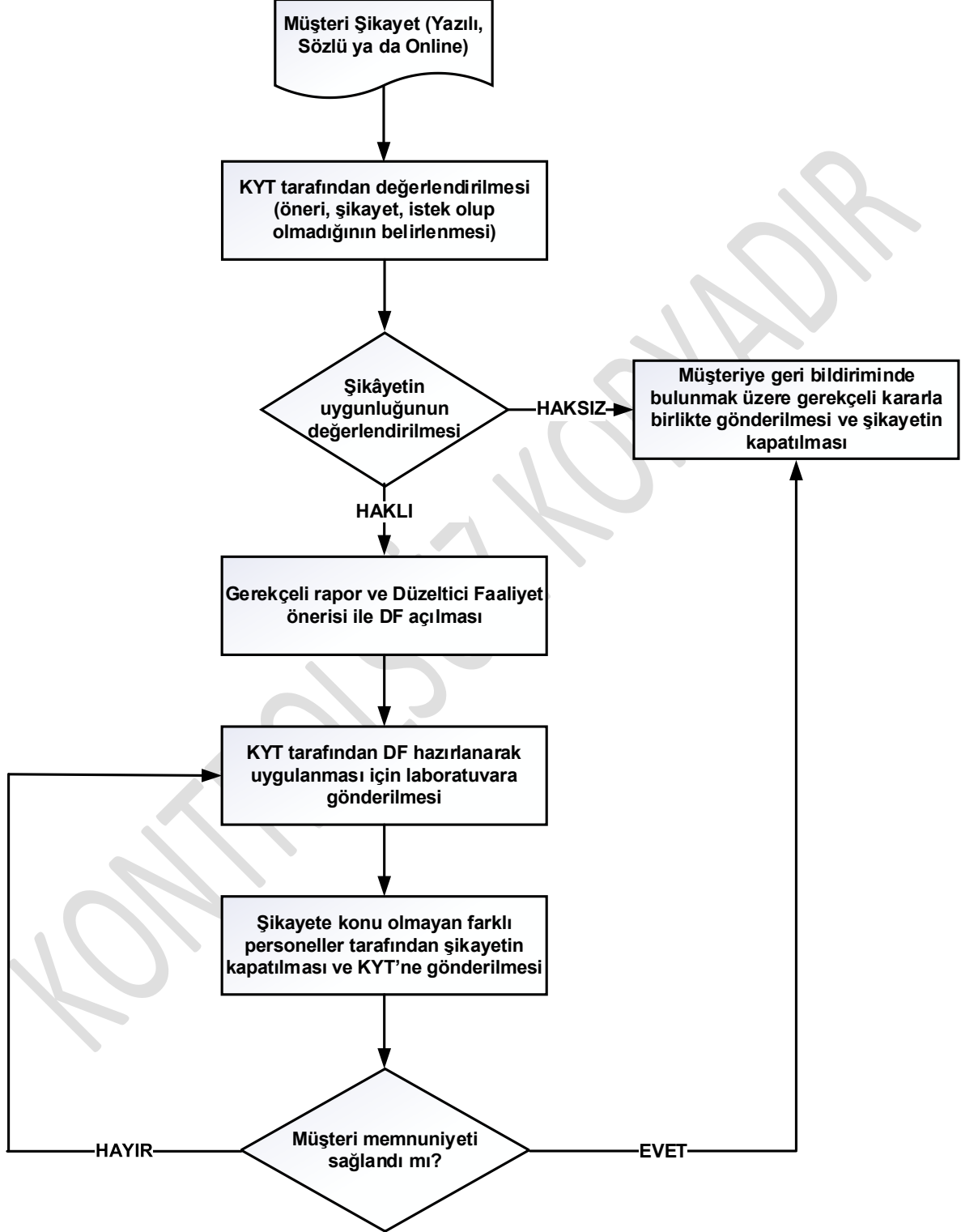
6.2.3. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, 6 ayda bir müşteri memnuniyet anket formlarını Müşteri Anketleri Değerlendirme Formu'nu kullanarak istatistiksel olarak da değerlendirme yapılır ve sürekli iyileştirme kapsamında gerektiğinde ilgili düzeltici faaliyetlerin alınması kapsamında; bu sonuçlar hakkında Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında gündem maddesi olarak katılımcılar bilgilendirir.

6.2.4. Müşteri Memnuniyeti Anket Formunun doldurulma ve puanlama yönergeleri anket formunda belirtilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk yayın tarihi
 Mehmet ALTAY Kalite Yöneticisi	 Veli ALPASLAN Genel Müdür	24.11.2025

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Bu dokümanın telif hakkı METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Kopyalanması ve çoğaltılması yasaktır.

Şikâyet Prosesi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk yayın tarihi
 Mehmet ALTAY Kalite Yöneticisi	 Veli ALPASLAN Genel Müdür	24.11.2025

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Bu dokümanın telif hakkı METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Kopyalanması ve çoğaltılması yasaktır.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE
ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PRS-7.9
Yayın Tarihi	24.11.2025
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	5 / 5

7. DOKÜMAN KAYITLARI

Müşteri Şikayetleri ve Şikayetlerin Çözülmesi Prosedürü süreci sırasında oluşan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	Açıklama Yapılan Revizyon
00	24.11.2025	İlk yayın

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden ve Onaylayan Genel Müdür	İlk yayın tarihi
 Mehmet ALTAY Kalite Yöneticisi	 Veli ALPASLAN Genel Müdür	24.11.2025

ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Bu dokümanın telif hakkı METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Kopyalanması ve çoğaltılması yasaktır.