



TURKMET
TEST VE KALIBRASYON UZMANI

TPR.18 MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Revizyon No: 03
Revizyon Tarihi: 01.04.2026

HAZIRLAYAN	İMZA	ONAYLAYAN	İMZA
Kalite Yöneticisi Çiğdem DUMAN		Genel Müdür Salih BÜYÜKYAVUZ	

Elektronik nüsha. Basıldığı veya dijital aktarım yapıldığı durumda kontrolsüz kopya niteliği taşır.

 TURKMET TEST VE KALİBRASYON UZMANI	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	TPR.18
		Yayın Tarihi	08.07.2024
		Revizyon Tarihi	01.04.2026
		Revizyon No	03
		Sayfa No	Sayfa 2 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

TURKMET tarafından test, kontrol ve kalibrasyon hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde test, kontrol ve kalibrasyon müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

KY: Kalite Yöneticisi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

TURKMET: TURKMET Test Deney Kalibrasyon Muayene Sağlık Hizmetleri Mühendislik Bilgisayar Yazılım İmalat İthalat İhracat Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi

Kalite Yönetim Sistemi: Turkmet'te kalibrasyon/test hizmetleri TS EN ISO/IEC 17025, TS EN ISO/IEC 17020 ve TS EN ISO 9001 standartlarına göre yürütülür. Bu sistemler genel olarak Kalite Yönetim Sistemi olarak adlandırılır.

Kontrol: Muayene

Müşteri: Turkmet faaliyetleri kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

Ziyaretçi: Müşterilerden firmaya istekte bulunarak yapılan hizmetler hakkında bilgi almak, cihazları bizzat görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir

Kurum: Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu

Cihaz: 2/6/2021 tarihli ve 31499 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Tıbbi Cihaz Yönetmeliği ile 2/6/2021 tarihli ve 31499 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan İn Vitro Tanı Amaçlı Tıbbi Cihaz Yönetmeliği kapsamında piyasada bulundurulan cihazlardan test, kontrol ve kalibrasyon işlemlerine tabi olan ve Kurum tarafından düzenlenen kılavuzda yetki grupları altında yer verilen cihazlar

Referans cihaz: Belirli standartlar doğrultusunda bir ölçümün kalibrasyonunu yapmak amacı ile kullanılan ve referans standarda metrolojik izlenebilirliğin sağlanması zorunlu olan sistem, malzeme veya cihaz

Düzeltilici faaliyet: Test, kontrol ve kalibrasyon işleminden geçemeyen veya arızalanan cihazın performans, güvenlik ve fiziksel bütünlüğünü yeniden sağlayacak işlemler

Sorumlu müdür: Kurum tarafından sorumlu müdür çalışma belgesi ile yetkilendirilen kişi

Test, kontrol ve kalibrasyon: Bir cihaza, ayarlama faaliyetleri hariç olmak üzere ulusal ve uluslararası protokol, kılavuz ve standartlar ile imalatçı kriterleri dikkate alınarak gerçekleştirilen deneysel, duyuşsal ve ölçümsel faaliyetlerin tamamı

Test, kontrol ve kalibrasyon raporu: Cihazın test, kontrol ve kalibrasyon sonuçlarının yer aldığı belge

Uzman: Kurum tarafından uzman çalışma belgesi ile yetkilendirilen kişi

Yetki grubu: Test, kontrol ve kalibrasyon yapılacak cihazlar için Kurum tarafından oluşturulan ve Ek-1'de belirtilen grupları ifade eder.

Laboratuvar Müdürü: Sorumlu Müdür

3. SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Sorumlu Müdür
- Uzman

	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	TPR.18
		Yayın Tarihi	08.07.2024
		Revizyon Tarihi	01.04.2026
		Revizyon No	03
		Sayfa No	Sayfa 3 / 4

4. FAALİYET AKIŞI

- 4.1. TURKMET'te faaliyetler laboratuvar ortamında gerçekleştirilmediği için sahada yapılan ölçümlere müşteri veya temsilcisi katılım sağlayabiliyorken, ziyaretçinin katılmasına izin verilmez.
- 4.2. Müşteriler veya temsilcileri Turkmet ofisini ziyarete gelebilir, referans cihazlarını görmek ve/veya hizmetimiz hakkında bilgi alabilir.
- 4.3. Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; KY ve Sorumlu Müdür tarafından sağlanır.
- 4.4. Müşteri veya temsilcisi, TTL.03 Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı'na uygun olarak kabul edildikten sonra; yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Sorumlu Müdür tarafından bilgilendirilir.
- 4.5. Ziyaretçiye TFR.29 Ziyaretçi Taahhüt Formu imzalatılır ve ilgisi olmayan alana girmesine izin verilmez. Bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin test, kontrol ve kalibrasyon sonuçlarını görmemesi için TTL.04 Gizlilik ve Güvenlik Talimatı uygulanır.
- 4.6. Müşteri veya temsilcisine talep etmesi durumunda, kalibrasyon veya testlerle ilgili olarak işlem metotları, ölçme ve referans cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Sorumlu Müdür tarafından verilir.
- 4.7. Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; TPR.16 Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü'ne göre değerlendirilir.
- 4.8. Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları personeller tarafından özellikle korunur.
- 4.9. Kurumun talebi halinde test, kontrol ve kalibrasyon raporları Kurumun elektronik veri ortamına kaydedilir.
- 4.10. Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için TTL.05 Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı'na göre hazırlanan TFR.30 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu gönderilir. Müşteri anketlerinin sonuçları aynı talimata göre değerlendirilir. Her müşteriye anket formunun gönderilmesi zorunlu değildir.
- 4.11. Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak TPR.03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.
- 4.12. Müşteri ile görüşmeler TLS.08 Görüşme Kayıt Listesi'ne ve/veya elektronik olarak herkesin erişiminin olduğu servera kaydedilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.1 ve Madde 8.6

TS EN ISO 9001

TPR.03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

TPR.16 Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü

TTL.03 Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı

TTL.04 Gizlilik ve Güvenlik Talimatı

TTL.05 Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı

TLS.08 Görüşme Kayıt Listesi

TFR.29 Ziyaretçi Taahhüt Formu

TFR.30 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Tıbbi Cihazların Test, Kontrol ve Kalibrasyonu Hakkında Yönetmelik

 TURKMET TEST VE KALİBRASYON UZMANI	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	TPR.18
		Yayın Tarihi	08.07.2024
		Revizyon Tarihi	01.04.2026
		Revizyon No	03
		Sayfa No	Sayfa 4 / 4

6. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA
00	08.07.2024	İlk Yayın
01	18.03.2025	Madde 4.12 revize edildi
02	07.10.2025	Yeni tanımlar eklendi İlgili Dokümanlar kısmına “Tıbbi Cihazların Test, Kontrol Ve Kalibrasyonu Hakkında Yönetmelik” eklendi
03	01.04.2026	Doküman şekilsel olarak güncellendi