

 TURKMET TEST VE KALİBRASYON UZMANI	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	TPR.18
		Yayın Tarihi	08.07.2024
		Revizyon Tarihi	18.03.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	Sayfa 1 / 2

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

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

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

Kurum: Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu

3. SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Sorumlu Müdür
- Uzman

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.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

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	18.03.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	Sayfa 2 / 2

- 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

6. REVİZYON TAKİP TABLOSU

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

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