

İçindekiler

1.	AMAÇ	2
2.	SORUMLULAR	2
3.	TANIMLAR	2
4.	UYGULAMA	2
4.1	Şikayetlerin Değerlendirilmesi:	4
4.2	İtirazların Değerlendirilmesi:	7
4.3	Bilgi Talepleri	8
4.3.1	Yasal Mecralar Tarafından İletilen Bilgi Talepleri.....	8
4.3.2	Akreditasyon Kuruluşu/Yetkili Otoriteler Tarafından İletilen Bilgi Talepleri	9
4.3.3	Bilgi Taleplerinin Şikâyet Olarak Sınıflandırılması	10
4.4.	Geçmiş Yıla Ait “Açık” Statüsündeki Geri Bildirimlerin Takibi	10
4.5.	Müşteri Memnuniyeti.....	11
4.5.1	Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi	11
5.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	12
6.	REVİZYON TABLOSUHata! Yer işareti tanımlanmamış.	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, UDEM A.Ş.'ye iletilen tüm geri bildirimlerin (itiraz, şikâyet ve bilgi talepleri) sınıflandırılması, değerlendirilmesi, kayıt altına alınması ve sonuçlandırılmasına ilişkin yöntem ve sorumlulukları tanımlamaktır.

2. SORUMLULAR

- Genel Müdür
- Koordinatör
- Kalite Birimi
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi
- İlgili Birim Müdürü
- Teknik Düzenleme Sorumlusu
- Laboratuvar Müdürü
- Laboratuvar Sorumlusu
- İdari ve Mali İşler Birimi
- Hukuk Müşavirliği (Şirket Avukatı)

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan, UDEM A.Ş.'nin faaliyetlerine ilişkin, cevap verilmesi beklentisi ile gelen memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Müşterinin, kendi yönetim sisteminin ve/veya ürününün belgelendirilmesine, laboratuvar tarafından raporlanan test sonucuna dair bir kararın tekrar değerlendirilmesi için UDEM A.Ş.' ye, ilgili yetkili otoriteye ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunmasıdır.

Bilgi Talebi: Yasal mecralar, akreditasyon kuruluşları, yetkili otoriteler ve diğer taraflardan UDEM A.Ş.'nin faaliyetleri kapsamında, UDEM A.Ş.'nin doğrudan ilgili olduğu veya üçüncü taraf olarak bilgisine başvurulmak istenen süreçlerde iletilen resmi yazılardır.

4. UYGULAMA

UDEM A.Ş., kendisine iletilen şikâyet, itiraz ve bilgi taleplerini nasıl ele alacağını tanımladığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

UDEM A.Ş. personeli tarafından sözlü veya yazılı olarak alınan şikâyet ve itirazlar, ilgili personel tarafından **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** kullanılarak kayıt altına alınır ve değerlendirilmek üzere Kalite Birimi'ne iletilir.

UDEM A.Ş.'ye iletilen bilgi talepleri, Kalite Birimi ve/veya ilgili birimin Teknik Düzenleme Sorumlusu ya da Laboratuvar Müdürü/Sorumlusu tarafından içeriği doğrultusunda değerlendirilir. Yapılan değerlendirme sonucunda, bilgi talebinin yalnızca bilgi veya belge sağlama amacı taşıyıp taşımadığı veya şikâyet niteliği içerip içermediği belirlenir.

Bilgi taleplerinin şikâyet olarak sınıflandırılmasına ilişkin değerlendirme ve karar kriterleri Madde 4.3.3'te tanımlanmıştır. Madde 4.3.3 kapsamında şikâyet olarak değerlendirilmesine karar verilen bildirimler için **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** doldurularak süreç Madde 4.1 kapsamında şikâyet olarak yürütülür.

Şikâyet niteliği taşımadığı değerlendirilen bildirimler bilgi talebi olarak ele alınır ve bu durumda **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** doldurulmaz.

Kalite Birimi, UDEM A.Ş.'ye ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve bilgi taleplerini **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu**'na kaydeder ve ilgili geri bildirim türüne göre sürecin bu prosedürde tanımlanan adımlar doğrultusunda yürütülmesini sağlar.

Şikâyet, itiraz ve şikâyet kapsamında ele alınan bilgi talebine konu olan durum; Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi üyeleri arasından, ilgili alanda değerlendirme yapabilecek yetkinlikteki üyelerin seçilmesi ile oluşturulan komite tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları, gerçekleştirilen faaliyetler, şikâyet/itiraz/bilgi talebinin sonuçlandırılma tarihi, ortaya çıkma nedenleri ve varsa etki ettiği süreçler **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu**' nun ilgili bölümlerine Kalite Birimi tarafından kaydedilir.

Periyodik olarak gerçekleştirilen yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında, ilgili yıl içerisinde UDEM A.Ş.'ye ulaşan ve **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu**' nda listelenerek kayıt altına alınan şikâyet, itiraz ve bilgi taleplerine ilişkin, Kalite Birimi tarafından Üst Yönetim' e bilgilendirme yapılır.

Şikâyet, itiraz ve bilgi talebinin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler; tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmekle yükümlü olup, **PD.04 Kaynakların Sağlanması Prosedürü**' nde tanımlanan ve komite üyeleri ile karşılıklı imzalanan sözleşme ve taahhütler ile süreç garanti altına alınmıştır.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse, şikâyet itiraza dönüşür ve süreç madde 4.2 kapsamında itiraz değerlendirme süreci olarak yürütülür.

Şikâyet, itiraz ve bilgi talebinin değerlendirmesi yapılırken önceki benzer şikâyet ve itirazların sonuçları göz önünde bulundurulur. Şikâyet ve itiraz konusu, çözüm yöntemi ve sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılma gerekliliği ve paylaşılacaksa kapsamını şikâyet ve/veya itirazı değerlendiren komite belirler.

Müşteri haricindeki kaynaklardan (şikâyet, itirazda ve bilgi talebinde bulunan taraflar, akreditasyon kuruluşları, yetkili merciler, vb.) sağlanan müşteri hakkındaki bilgi, UDEM A.Ş.' nin prensipleri ile tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınır.

4.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

UDEM A.Ş.' ye gelen şikayetler;

1. UDEM A.Ş.' nin ürün, sistem belgelendirme ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak UDEM A.Ş.'nin müşterileri veya ilgili diğer taraflardan (yetkili otoriteler, Avrupa Komisyonu, akreditasyon kuruluşları, piyasa gözetimi denetimi, sektör temsilcileri ve T.C. CİMER-Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, Adli Makamlar vb.) gelen bildirimler,
2. UDEM A.Ş.' nin sunduğu hizmeti etkileyen diğer süreçler ile ilgili bildirimler,
3. Yasal yollar ile UDEM A.Ş.' ye iletilen mahkeme kararları, bilgi talepleri, tebligatlar,
4. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar olabilir.

Şikayetleri sözlü ya da yazılı olarak alan UDEM A.Ş. personeli, **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu'** nu doldurarak Kalite Birimi' ne iletir. Kalite Birimi, şikâyeti incelediğinde, ilk olarak şikâyetin UDEM A.Ş.' nin faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusuna göre, ele alınması için **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi'**nden seçtiği uygun üyeler ile bir komite oluşturur.

Şikâyetin Kalite Birimi ile ilgili olması durumunda, şikayetlerin değerlendirilmesi ve komitenin oluşturulmasından Genel Müdür sorumlu olup, Endüstri Bölüm Müdürü ya da Koordinatör'ü komite başkanı olarak görevlendirir. Komite başkanı olarak seçilen Endüstri Bölüm Müdürü/Koordinatör, **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi'** nden konu ile ilgili değerlendirme yapabilecek nitelikte iki üye daha belirleyerek bir komite oluşturur.

Şikâyetin komite başkanlarından biri ile ilgili olması durumunda, şikâyet komitesini **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi'** nde tanımlı olan diğer komite başkanlarından biri oluşturur.

Şikâyetin tüm komite başkanları ile de ilgili olduğu durumlarda ise Genel Müdür, **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi'** nde tanımlı olan üyeler içerisinde uygun olabilecek bir komite başkanı belirler ve belirlenen komite başkanı **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi'** nden konu ile ilgili değerlendirme yapabilecek nitelikte iki üye daha belirleyerek bir komite oluşturur.

Şikâyeti soruşturacak komite, konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte ve yetkinliğini kanıtlayabilecek kişiler olacak şekilde belirlenir. Şikâyet, yasal yollar ile iletilmiş ve hukuki bir süreç barındırıyor ise

komitede mutlaka şirket avukatının da yer alması sağlanır. Ayrıca bu kişilerin şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayacak şekilde, uygunluk değerlendirme süreçlerinde yer alanlardan farklı kişiler olması sağlanır. Komite belirlenirken akrabalık ilişkileri göz önünde bulundurularak şikâyete konu personelin akrabası, arkadaşı ve herhangi bir yakın ilişki içerisinde bulunduğu kişinin komitede yer almaması sağlanır. Şikâyete konu olan personel, komite üyelerine göre hiyerarşik olarak daha üst pozisyonda görevli ise, yapılan değerlendirme bir sonraki Tarafsızlığı Koruma ve Tavsiye Komitesi toplantısında Tarafsızlığı Koruma ve Tavsiye Komitesi üyelerine sunulur.

Komitenin toplanması için en az bir başkan ve iki üyenin katılımı gereklidir. Komite, oy birliği ile karar alır. Oy birliğinin sağlanamadığı durumlarda, ilgili alanlarda değerlendirme yapabilecek yetkinlikte olan yedek üye/üyelerin katılımı sağlanarak en geç 1 hafta içinde yeniden toplantı yapılır.

Komite üyeleri bulgularını, varsa gerekli gördüğü ilave aksiyon, bilgi, belge ve kayıt taleplerini Yönetim Temsilcisi' ne bildirir. Komite tarafından yapılan değerlendirmenin sonucunda, şikayete konu olayın UDEM A.Ş. kaynaklı bir uygunsuzluktan doğduğu tespit edilirse, Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici/iyileştirme faaliyeti açılır.

Şikayet değerlendirme komitesi, şikayetin resmi olarak UDEM A.Ş.' ye ulaştığı tarih itibariyle en geç 5 iş günü içerisinde toplanmalı ve değerlendirme sonuçlarını Kalite Birimi' ne **FRM.35 Komite Toplantı Raporu'** nu kullanarak raporlamalıdır.

Şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyeti ileten tarafa karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır. Alınan nihai karar, komite üyelerinin ve dolayısıyla UDEM A.Ş.' nin sorumluluğundadır.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Kalite Birimi tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Kalite Birimi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikâyetin soruşturulması için yeniden denetim, değerlendirme ve/veya test faaliyeti yapılması gerekli görüldüğünde, ilgili faaliyetler planlanarak yürütülür. Bu kapsamda yürütülen tüm faaliyetler, ilgili faaliyetin dokümante edilmiş gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilir.

Şikâyetin niteliğine bağlı olarak; kısa süreli/habersiz saha denetimi gerçekleştirilmesi, şikâyete konu faaliyet veya süreçlerin ilgili bölümlerinin kısmen veya tamamen yeniden değerlendirilmesi, test faaliyetlerine ait tüm kayıtların (ham veriler, cihaz çıktıları, çevresel koşullar, personel yetkinliği, kullanılan ekipman vb.) detaylı olarak gözden geçirilmesi ve ilgili prosesin dokümante edilmiş yöntemlere ve standartlara uygunluğunun doğrulanması gibi faaliyetler gerekli görülmesi halinde uygulanabilir.

Uygulanacak yöntem ve kapsam; şikâyetin içeriği, risk seviyesi ve mevcut kanıtların yeterliliği dikkate alınarak belirlenir ve gerçekleştirilen tüm faaliyetler kayıt altına alınır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerçekleştirilecek aksiyon, gerekli görüldüyse düzeltici/önleyici ve iyileştirme faaliyetinin başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Birimi tarafından yürütülür.

UDEM A.Ş.' in şikâyet kapsamında yürüttüğü faaliyetler sonucunda şikayet sahibi tarafından 6 ay süresince herhangi bir yanıt alınmaz ise söz konusu şikayet süreci kapatılmış sayılır.

4.1.1 Şikâyet/İtiraz Konusu Deney Sonuçları ve Yöntemleri İle İlgili İse Aşağıdaki Adımlar İzlenir;

Laboratuvar faaliyetleri kapsamında; test raporunun belirlenen zamanda teslim edilememesi, test sonucu doğru olmasına rağmen raporda müşteri bilgisi, standard adı/numarası, tarih vb. gibi bilgilerin hatalı yazılması, müşteri ile iletişime geçen personel tarafından geç, uygun olmayan ya da yanlış bilgilendirme yapılması ve test ücretlerinden kaynaklanan geri bildirimler şikâyet olarak tanımlanır. İtiraz olarak tanımlanan geri bildirimler ise, müşterinin ilgili test sonucunun hatalı ve/veya eksik olduğunu belirttiği geri bildirimlerdir.

Şikâyet ulaştığında, şikayete konu olan durumdan bağımsız kişiler tarafından bir değerlendirme yapılır ve gerekli çalışmalar başlatılır. İtiraz ulaşması durumunda ise, test tekrarlanır. Yapılan test ilk test ile aynı sonucu veriyorsa testin maliyeti müşteri tarafından karşılanır. Eğer tekrarlanan test sonucunda müşteri şikâyetinde haklı bulunursa, müşteriden ek ücret talep edilmez.

Ancak laboratuvar bünyesinde ilgili test faaliyetinde yetkin yalnızca tek bir Test Uzmanı yer aldığı durumlarda veya şahit numune/cihazın mevcut olmaması durumunda, itiraz ve şikâyetler aşağıdaki alternatif değerlendirme yöntemleri kullanılarak ele alınır:

- İlgili test sürecine ait tüm kayıtlar (ham veriler, cihaz çıktıları, çevresel koşullar, kullanılan ekipman kalibrasyon durumları, yöntem adımları vb.) detaylı olarak gözden geçirilir,
- Uygulanan deney yönteminin doğruluğu ve standarda uygunluğu dokümantasyon üzerinden doğrulanır,
- Test sürecine ilişkin ölçüm belirsizliği, validasyon/verifikasyon kayıtları ve önceki benzer test sonuçları ile karşılaştırmalı analiz yapılır,
- Gerekli görülmesi halinde, tarafsızlığın sağlanması amacıyla laboratuvar dışından yetkin bir teknik uzman görüşü alınır ya da ilgili testin uygun bir dış laboratuvarda doğrulanması değerlendirilir,
- Tüm değerlendirme süreci kayıt altına alınarak teknik gerekçeleri ile birlikte karar verilir.

Hem şikâyet hem de itirazlarda, değerlendirme sırasında gerçekleştirilmesi planlanan faaliyetlere ek olarak, düzeltici faaliyet ve/veya iyileştirme faaliyeti başlatılması gerekliliği Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve gerekli bulunursa başlatılır.

Şikâyet ve itiraz başvuruları, herhangi bir ön koşula bağlı olmaksızın kabul edilerek kayıt altına alınır ve mevcut bilgi, belge ve kayıtlar üzerinden tarafsız, erişilebilir ve adil bir şekilde değerlendirilir. Şahit numune veya cihazın temin edilememesi durumunda dahi başvuru reddedilmez; değerlendirme, mevcut veriler ve alternatif inceleme yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilir.

Müşteri, şikâyetin ve/veya itirazın UDEM A.Ş.' ye ulaştığı ve bu prosedüre göre değerlendirileceği konusunda Kalite Birimi tarafından e-posta ile en geç 1 hafta içinde yazılı olarak bilgilendirilir. Şikâyetin/itirazın ilk değerlendirilmesi sonucunda alınan karara istinaden, şikâyet/itiraz ile ilgili yapılacak faaliyetler ve ilgili sorumlular, Kalite Birimi tarafından şikâyet/itiraz sahibine e-posta ile yazılı olarak, şikâyet/itirazın kabul edildiği tarih itibarıyla en geç 1 hafta içinde bildirilir.

Şikâyetin/itirazın alındığı tarihten itibaren ise, en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet/itiraz sahibine, Kalite Birimi tarafından e-posta ile yazılı olarak bildirilir. Bu süre, şikâyet/itiraza konu olan testin süresine bağlı olarak gerekçeleri kayıt altına alınmak şartı ile değişkenlik gösterebilir.

UDEM A.Ş.' in şikâyet/itiraz kapsamında yürüttüğü faaliyetler sonucunda şikâyet/itiraz sahibi tarafından 6 ay süresince herhangi bir yanıt alınmaz ise söz konusu şikâyet/itiraz kapatılmış sayılır.

4.2 İtirazların Değerlendirilmesi:

UDEM A.Ş.' ye gelen itirazlar;

1. UDEM A.Ş.' nin ürün, sistem belgelendirme ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak UDEM A.Ş.' nin müşterileri veya ilgili diğer taraflardan (Yetkili otoriteler, Avrupa Komisyonu, akreditasyon kuruluşları, piyasa gözetimi denetimi, sektör temsilcileri ve T.C. CİMER-Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, Adli makamlar vb.) gelen bildirimler,
2. UDEM A.Ş.' nin sunduğu hizmeti etkileyen diğer süreçler ile ilgili bildirimler olabilir.
3. Yasal yollar ile UDEM A.Ş.' ye iletilen mahkeme kararları, bilgi talepleri, tebligatlar,
4. Şikâyet sahibinin sunulan çözümleri kabul etmediği durumlar.

UDEM A.Ş.' ye ulaşan itirazı alan personel, **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu**'nu doldurarak Kalite Birimi'ne iletir. Kalite Birimi itirazı incelediğinde ilk olarak itirazın UDEM A.Ş.' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Yönetim Temsilcisi, itirazın konusuna göre, ele alınması için **LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi**'nden seçtiği uygun bir başkan ve iki üye ile bir komite oluşturur. Bu ekip belirlenirken akrabalık ilişkileri göz önünde bulundurularak itiraza konu personelin akrabası, arkadaşı ve yakın ilişki içersinde olduğu bir kişi ekipte yer alamaz. Komite oy birliği ile karar alır. Oy birliğinin sağlanamadığı durumlarda, ilgili alanlarda değerlendirme yapabilecek yetkinlikte olan yedek üye/üyelerin katılımı sağlanarak en geç 1 hafta içinde yeniden toplantı yapılır.

Değerlendirme ekibi bulgularını, varsa gerekli gördüğü ilave aksiyon ve kayıt taleplerini Yönetim Temsilcisi' ne bildirir. Değerlendirme ekibi, yapılan inceleme sonucunda itiraza konu olayın UDEM A.Ş. kaynaklı bir uygunsuzluktan doğduğunu tespit ederse, Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet ya da iyileştirme faaliyeti başlatılır.

İtirazın soruşturulması için yeniden denetim, değerlendirme ve/veya test faaliyeti yapılması gerekli görüldüğünde, ilgili faaliyetler planlanarak yürütülür. Bu kapsamda yürütülen tüm faaliyetler, ilgili faaliyetin dokümanite edilmiş gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilir.

İtirazın niteliğine bağlı olarak; kısa süreli/habersiz saha denetimi gerçekleştirilmesi, itiraza konu faaliyet veya süreçlerin ilgili bölümlerinin kısmen veya tamamen yeniden değerlendirilmesi, test faaliyetlerine ait tüm kayıtların (ham veriler, cihaz çıktıları, çevresel koşullar, personel yetkinliği, kullanılan ekipman vb.) detaylı olarak gözden geçirilmesi ve ilgili prosesin dokümanite edilmiş yöntemlere ve standartlara uygunluğunun doğrulanması gibi faaliyetler gerekli görülmesi halinde uygulanabilir.

Uygulanacak yöntem ve kapsam; itirazın içeriği, risk seviyesi ve mevcut kanıtların yeterliliği dikkate alınarak belirlenir ve gerçekleştirilen tüm faaliyetler kayıt altına alınır.

İtiraz değerlendirme komitesi, itirazın UDEM A.Ş.'ye ulaştığı tarih itibariyle en geç 10 iş günü içerisinde toplanmalı ve değerlendirme sonuçlarını **FRM.35 Komite Toplantı Raporu'** nu kullanarak Kalite Birimi' ne raporlamalıdır

İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır. Komite kararını en geç 1 ay içinde UDEM A.Ş.' ye bildirmelidir. Komite kararı itiraz sahibine 1 hafta içerisinde Kalite Birimi tarafından **FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** ile bildirilir.

İtiraz sahipleri, komite kararını kabul etmemeleri ve/veya komitenin itirazı çözümlenme süresinin aşılması durumlarında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında Akreditasyon Kurumu' na ve/veya ilgili Bakanlığa başvuru yapabilir.

UDEM A.Ş.' nin itiraz kapsamında yürüttüğü faaliyetler sonucunda itiraz sahibi tarafından 6 ay süresince herhangi bir yanıt alınmaz ise söz konusu itiraz süreci kapatılmış sayılır.

4.3 Bilgi Talepleri:

4.3.1 Yasal Mecralar Tarafından İletilen Bilgi Talepleri:

Yasal mecralar tarafından (mahkemeler, yasal bilgi talebinde bulunan resmî kurumlar, hukuk büroları vb.) UDEM A.Ş.'nin faaliyetlerine yönelik yazılı tebligat, ekap, e-tebligat, keppmail vb. yollar ile iletilen bilgi, açıklama, kayıt ve görüş istenen durumları kapsar.

UDEM A.Ş.' ye iletilmiş olan bilgi talebini alan personel, konu ile ilgili üst yazıyı ve diğer detayları Kalite Birimi' ne aktarır. Kalite Birimi, madde 4.3.3.'te tanımlanmış olan değerlendirilmenin yapılmasının ardından alınan bilgi talebini **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'**nda belirtir. Kalite Birimi bilgi talebini, Genel Müdür ve diğer ilgili olabilecek kişiler ile (Koordinatör, Teknik Düzenleme Sorumlusu vb.) değerlendirmek amacıyla bir toplantı planlar. Gerçekleştirilen toplantı **FRM.33 Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır.

Değerlendirilen talepte istenen bilgilere göre görüş alınması gerekiyorsa konu ile ilgili yetkin kişilere danışılır. Bilgi taleplerinde UDEM A.Ş.' nin faaliyetlerine ilişkin bir kanıt isteniyor ise ilgili kayıtların saklama süreleri ve UDEM A.Ş.'nin bu konuda sorumluluğu gözden geçirilir. Eğer istenen bilgide UDEM A.Ş. doğrudan taraf değil ise sağlanacak bilgi ve kayıtlar gizlilik kapsamında UDEM A.Ş. ve Şirket Avukatı tarafından gözden geçirilir. UDEM A.Ş.'nin faaliyetlerine ve müşterilerine özel bilgiler zorunluluk gerektirmediği sürece üçüncü taraflara açıklanmaz.

UDEM A.Ş.'nin talebe istinaden alacağı aksiyonlar ve talep eden tarafa iletileceği resmi yazılarda, yazıda yer alan ve yasal sorumluluklar çerçevesinde belirtilen termin tarihleri esas alınır.

Değerlendirme sonrasında hazırlanan resmî açıklama yazısı taslağı ve varsa ilgili kayıtlar Kalite Birimi tarafından Şirket Avukatı'na iletilir. Şirket Avukatı, süreç kapsamında hazırlanan bilgi ve kayıt içeriğini hukuki olarak kontrol eder ve gerekli ise uygun düzeltmeleri yapar. Nihai resmi yazı Şirket Avukatı tarafından resmi kanallar ile talep eden kuruma iletilir.

Yasal mecralardan gelen bilgi talepleri yürütülen süreç içerisinde şikâyet veya itiraza dönüşebilir. Bilgi talebi şikâyete dönüşürse Madde 4.1, itiraza dönüşürse Madde 4.2' de belirtilen süreçler **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'**na yeni bir numara ile eklenerek uygulanır.

Talep ile ilgili yürütülen faaliyetler, ilgili termin tarihleri, süreç sorumluları ve kapatılma durumları Kalite Birimi tarafından **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'** nda güncel olarak tutulur.

4.3.2 Akreditasyon Kuruluşu/Yetkili Otoriteler Tarafından İletilen Bilgi Talepleri:

Akreditasyon kuruluşu/yetkili otoriteler tarafından UDEM A.Ş.' nin faaliyetlerine yönelik yazılı olarak iletilen bilgi, açıklama, kayıt ve görüş istenen durumları kapsar.

UDEM A.Ş.' ye iletilmiş olan bilgi talebini alan personel, konu ile ilgili üst yazıyı ve diğer detayları Kalite Birimi'ne aktarır. Kalite Birimi, alınan bilgi talebini **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'** na kaydeder ve tüm süreci bu tablo üzerinden takip eder. Bilgi talebinin Koordinatör/Teknik Düzenleme

Sorumlusu talep kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin açıklamayı üst yazı/resmi yazı ile ilgili kuruma bildirir veya bildirmesi için Kalite Birimi' ne iletir. Bilgi talebi şikayete dönüşürse Madde 4.1, itiraza dönüşürse Madde 4.2' de belirtilen süreçler **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'** na yeni bir numara ile eklenerek uygulanır.

4.3.3 Bilgi Taleplerinin Şikâyet Olarak Sınıflandırılması:

UDEM A.Ş.'ye iletilen bilgi talepleri, içeriği ve kapsamı doğrultusunda Kalite Birimi ve/veya ilgili teknik düzenleme sorumluları tarafından değerlendirilir.

Aşağıdaki durumlarda bilgi talepleri şikâyet olarak sınıflandırılır ve Madde 4.1 kapsamında belirtilen süreç yürütülür:

- UDEM A.Ş.'nin uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin doğruluğu, yeterliliği veya uygunluğunun sorgulanması,
- Belirli bir ürün, sertifika, değerlendirme kararı veya uygunluk değerlendirme sürecine ilişkin inceleme veya yeniden değerlendirme gerekliliği doğuran durumlar,
- UDEM A.Ş.'nin gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin hata, eksiklik veya uygunsuzluk iddiası içeren bildirimler,
- Ürün performansı, güvenliği veya uygunluk değerlendirme sonuçlarının güvenilirliğini etkileyebilecek durumlara ilişkin resmi bildirimler,

Aşağıdaki durumlarda ise bildirim bilgi talebi olarak değerlendirilir ve süreç 4.3.2 maddesinde belirtildiği şekilde yürütülür.

- Genel bilgi sağlama amacıyla yapılan talepler,
- Rutin belge paylaşımı veya doğrulama talepleri,
- UDEM A.Ş.'nin faaliyetlerinin doğruluğunu veya uygunluğunu sorgulamayan talepler,
- İdari veya bilgilendirme amaçlı resmi yazışmalar

Bilgi taleplerinin şikayete dönüşmesi kapsamında yürütülen süreç madde 4.3.1 içerisinde tanımlanmıştır.

4.4. Geçmiş Yıla Ait "Açık" Statüsündeki Geri Bildirimlerin Takibi:

UDEM A.Ş., önceki yıl(lar)dan devreden ve **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu'**nda "açık" statüsünde kalan şikayet, itiraz ve bilgi taleplerini takip etmekle yükümlüdür.

Bu kapsamda aşağıdaki adımlar izlenir:

1. **Yıllık Gözden Geçirme:** Her yılın Ocak ayında, Kalite Birimi önceki yıla ait "açık" statüsündeki tüm geri bildirimleri gözden geçirir.

- 2. Durum Değerlendirmesi:** Geri bildirimün mevcut durumu, yapılan faaliyetler ve eksiklikler tespit edilir.
- 3. Tamamlama ve Bilgilendirme:** Gerekli aksiyonlar tamamlanır ve geri bildirim yapan tarafa Kalite Birimi tarafından yazılı bilgilendirme en geç 15 gün içerisinde yapılır.
- 4. Kayıtların Güncellenmesi:** Gerçekleştirilen faaliyetler kapsamında Kalite Birimi tarafından **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu** güncellenir.
- 5. Raporlama:** Söz konusu kayıtlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında Kalite Birimi tarafından Üst Yönetim'e raporlanır.

UDEM A.Ş.'ye yılın son çeyreğinde veya yıl sonuna yakın tarihlerde iletilen ve ilgili yıl içerisinde sonuçlandırılması mümkün olmayan şikâyet, itiraz ve bilgi talepleri, **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu**'nda "açık" statüde tutulur ve takip eden yıl içerisinde bu prosedürde tanımlanan adımlar doğrultusunda izlenmeye devam edilir. Bu bildirimlere ilişkin tüm değerlendirme, izleme ve sonuçlandırma adımları prosedürde tanımlanan gerekliliklere göre uygulanır ve ilgili kayıtlar **FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu** üzerinden izlenir.

4.5. Müşteri Memnuniyeti:

UDEM A.Ş. müşterileri şikayet, itiraz ve tüm geri bildirimlerini; kendilerine yılda en az bir kez olmak üzere periyodik olarak e-posta ile iletilen, tıbbi cihaz uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında yazılım üzerinden belgelendirme sürecinin belirli aşamalarında otomatik olarak iletilen ve/veya UDEM A.Ş. websitesinde sürekli erişime açık olan **FRM.39 Müşteri Memnuniyet Anketi** aracılığı ile UDEM A.Ş.'ye iletebilir. Cevaplanan anketleri Kalite Birimi ayrımcılık gözetmeksizin kabul eder ve tarafsız gerekliliklerine uygun olarak değerlendirir.

Ek olarak laboratuvar faaliyetleri kapsamındaki geri bildirimlerin hem efektif ve doğrudan bir yöntem ile iletilmesi hem de müşteri tarafından kolaylıkla kullanılabilmesi amacıyla Laboratuvar Sorumlusu ve Test Uzmanı rolündeki personellerin e-posta imzalarına spesifik bir anket linki yerleştirilmiş, irtibatla olunan müşteriler ilgili anket kapsamında bilgilendirilmiştir. Anket soruları yalnızca laboratuvar faaliyetlerini içermekte olup laboratuvar personellerinden bağımsız olarak Kalite Birimi tarafından değerlendirilmektedir.

4.5.1 Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi

FRM.39 Müşteri Memnuniyet Anketi dokümanı içerisinde bulunan 10 soru içerisinde "Oldukça memnunum, Kesinlikle öneririm, Oldukça başarılı, Oldukça uyumlu, Oldukça erişilebilir ve kullanışlı" gibi olumlu ifadeler içeren cevaplar "5" puan ve "Hiç memnun değilim, Kesinlikle önermem, Oldukça başarısız, Kesinlikle uyumlu değil, Başarısız" gibi olumsuz ifadeler içeren cevaplar ise "1" puan olacak biçimde Kalite Birimi tarafından değerlendirilir.

Anket sonuçlarında yer alan puanların değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda belirtilen puanlama sistemine göre uygulanır. Puanlanan müşteriler değerlendirme sonuçlarına göre gruplandırılır.

40-50	Son derece memnun
30-40	Memnun
20-30	Nötr
10-20	Memnun değil
0-10	Son derece memnuniyetsiz

Değerlendirme puanlarının yanı sıra müşterilerin, anket içerisinde yer alan görüş kısmında öneri, talep ve isteklerini belirtirken aynı zamanda şikâyet bildiriminde bulunması da olasıdır. Ankette yer alan ilgili bölüm, öncelikle Kalite Birimi tarafından sonrasında ise ilgili Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir.

“Hiç Önermezdim” ve “Kısmen Öneririm” grubunda yer alan müşterilerin memnun olmadıkları süreçleri belirten soruya verilen yanıtlar Kalite Birimi tarafından gözden geçirilir ve gerekli olduğu durumlarda iyileştirmeler için aksiyon alınır ve/veya sürecin ilgili olduğu bölümler tarafından aksiyon alınması sağlanır. İlgili süreç her yıl gerçekleştirilen YGG toplantısında Üst Yönetime sunulur.

Memnuniyet anketindeki sorulara verilen puan şeklindeki cevaplar haricinde, “Görüş ve Önerileriniz” kısmında iletilen geri bildirimler de Kalite Birimi tarafından değerlendirilir, gerekli ise ilgili bölüm sorumlusunun da değerlendirmeye katılması talep edilir. Değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, iletilen görüş ve önerilerin içeriğine uygun olarak müşteri kuruluş adına anketi dolduran ilgili kişiye Kalite Birimi tarafından e-posta ile ayrıca bilgilendirme yapılabilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PD.04 Kaynakların Sağlanması Prosedürü
- FRM.35 Komite Toplantı Raporu
- FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
- LST.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi
- FRM.220 Geri Bildirim Takip Tablosu
- FRM.39 Müşteri Memnuniyeti Anketi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sorumlusu	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür