

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.13
		Yayın Tarihi	15.01.2018
		Revizyon No.	07/26.08.2024
		Sayfa No	1/4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı dış ilişkilerden kaynaklı şikayetler, tedarikçi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması için müşteri ile işbirliği yapma ve onlardan geri bildirim alma konusunda yöntem oluşturmaktır.

Bu prosedür, laboratuvarın dış ilişkiler, tedarikçi ve müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını kapsar.

2. SORUMLULUK

Geri bildirimleri almak tüm laboratuvar personelinin sorumluluğundadır. Gelen geri bildirimleri değerlendirerek düzeltici faaliyet başlatmak şikayete konu faaliyetlerde yer almayan personel sorumluluğundadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Geri Bildirim: iki farklı anlamda kullanılır. Birincisi, bir insan başka bir insana, yaptığı bir davranışla ilgili bilgi vermesi anlamındadır. Bir sürecin basamaklarındaki bir değişimin önceki bir basamağa etki etmesi ve neden-sonuç ilişkisi içerisinde bir döngü oluşturması olayına denir.

4. UYGULAMA

4.1 Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü

- Laboratuvar, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, **Teklif/ Sözleşme Formu** hazırlanır.

Laboratuvarın müşterileri ile yaptığı sözleşme aşağıdakileri içerir.

- Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,
- Müşteri talebi ile işin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi verilmesi,
- Laboratuvarın herhangi bir gecikme, deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi vermesi,
- Sahada ve/veya laboratuvarında gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması
- Müşteriye Laboratuvar personeli tarafından deneyi etkileyecek çevresel şartlar ve laboratuvarında uyulması gereken kurallar konusunda bilgi verilmesi, bu aşamada **3. Tarafların Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu** imzalatılarak diğer müşteri ve laboratuvar bilgilerinin dışarı sızdırılmasının önlenmesinin sağlanması,
- Müşterilerin laboratuvar çalışma şartlarını gözlemlerinin sağlanması,
- Müşterinin laboratuvar ziyaret talebi olduğunda laboratuvar müdürü gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışının sağlanması,
- Şahit numune alma veya aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması,

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için laboratuvar tarafından hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteriye **Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** veya

<https://docs.google.com/forms/d/1Hswp5lh3Xe8Cv5sIUUnvWlDHUPxfzRt8DMLvO1oBsv4/edit> linkinde yer alan **Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** online olarak gönderilerek doldurmaları istenir.

- Ankette sunulan sorular 1- Çok Kötü, 10-Çok iyi (linkte yer alan 1- Kötü, 5- Çok İyi) olacak şekilde puanlandırılır. 5 puanın (online formda ise 2 puanın) altında kalan bir konu var ise o konudaki uygunsuzluk

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.13
		Yayın Tarihi	15.01.2018
		Revizyon No.	07/26.08.2024
		Sayfa No	2/4

incelenerek **Uygun Olmayan Hizmet ve Ürün Kontrolü Prosedürüne** göre işlem yapılarak müşteriye bilgi verilir. Her grup başlığı ayrı ayrı değerlendirilerek grup başlığı altındaki sorulara verilen puanların ortalaması 10 üzerinden ele alınarak genel durum excelde hazırlanmış olan grafik halinde ortaya konulur. Bu çalışma düzeltici faaliyet gerekmesi bile iyileştirme yapılabilir.

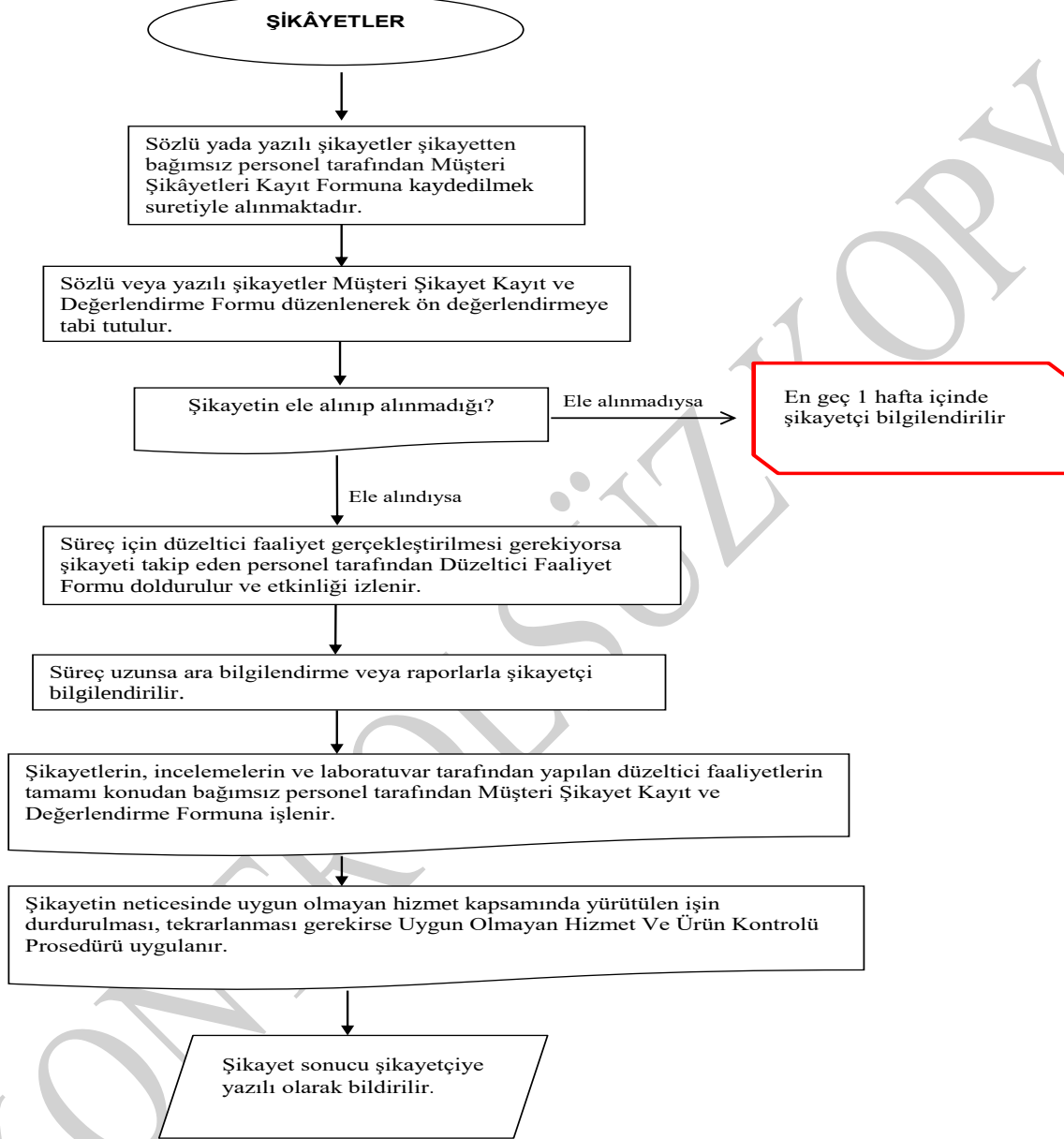
4.2 Şikâyetler

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı proses internet sitesinde (www.bilgi-lab.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından yürütülür. Şikâyet eğer kalite yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise bu kişilerin vekilleri veya konudan bağımsız personel tarafından değerlendirilir.
- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından laboratuvara yazılı ve sözlü olarak mail, telefon, faks yoluyla iletilen şikâyetler konudan bağımsız personel tarafından **Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu'** na kaydedilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu** düzenlenerek, şikâyetin geçerli kılınması için ön değerlendirmeye tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucu şikâyetin ele alınıp alınmadığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılması sağlanır
- Ön değerlendirme sonucu kabul edilen şikâyetlerin giderilmesi için **Uygun Olmayan Hizmet Ürün Formu** doldurularak gerekli faaliyetler başlatılır. Süreç, gerekli ise, **Düzeltilici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınır ve etkinliği izlenir. Böylelikle şikâyetin tekrarı önlenir.
- Şikâyetle ilgili gerekli faaliyetler yapıldıktan sonra, sonuçları şikâyetçiye yazılı olarak bildirilir. Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet dosyası hazırlanır ve şikâyetlerle ilgili kayıtlar bu dosyada muhafaza edilir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikâyetçinin bilgisi dahilinde ara değerlendirmeler/raporlamalar ile şikâyetçi bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa sorumlu personel bu durumu şikâyetçiye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Hatalı deney sonuçları nedeniyle 3. Tarafların uğradığı zararlar laboratuvar tarafından tanzim edilir. Hatalı deney sonucu var ise müşteri memnuniyeti ve iyi niyet çerçevesinde ölçümler ücretsiz tekrarlanabilir.

4.3 Şikâyet ve Memnuniyeti Değerlendirme

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan anket, müşterilerden, dış ilişkilerden ve tedarikçilerden gelen şikâyet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler memnuniyetin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Toplanan veriler kalite yönetim temsilcisi, tarafından analiz edilir, rapor haline getirilerek ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur.
- Geri bildirimlerden elde edilen bilgiler, kalite yönetim sisteminin, deney faaliyetlerinin ve hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır. **Kalite Hedefleri Listesi** geri bildirimlere göre düzenlenir.
- Geri bildirimler, yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve hizmetleri iyileştirebilmek için risk ve fırsatlar yönünden **Risk Yönetim Prosedürüne** göre değerlendirilir.

- Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Şekil1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

**Şekil 1 Şikâyet Proses Akışı**

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.13
		Yayın Tarihi	15.01.2018
		Revizyon No.	07/26.08.2024
		Sayfa No	4/4

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- FR.0.29 3. Tarafların Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu
- FR.0.5 Teklif / Sözleşme Formu
- FR.0.12 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu
- FR.0.13 Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR.0.14 Uygun Olmayan Hizmet Ürün Formu
- FR.0.15 Düzeltici Faaliyet Formu
- FR.0.24 Kalite Hedefleri Listesi
- P.14 Uygun Olmayan Hizmet ve Ürün Kontrolü Prosedürü
- P.16 Risk Yönetim Prosedürü

6. REFERANS DÖKÜMANLAR

- TS EN ISO /IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler
- <https://docs.google.com/forms/d/1Hswp5lh3Xe8Cv5sIUNnvWIdHUPxfzRt8DMLvO1oBsv4/edit>