



**MÜŞTERİ ŞİKAYET VE
İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ**

Doküman No

PR 23

Tarih

08.05.2021

Revizyon No/Tarih

00

Sayfa No

1/4

DAĞITIM: Tüm Bölümler

| Revizyon No | Revizyon Tarihi | DEĞİŞİKLİK KONUSU | Değişen Sayfa |
|-------------|-----------------|-------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Hazırlayan
KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK

Onaylayan
ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ

| | | | |
|---|--|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR 23 |
| | | Tarih | 08.05.2021 |
| | | Revizyon No/Tarih | 00 |
| | | Sayfa No | 2/4 |

1.0. AMAÇ

Müşteri şikayetlerinin incelenmesi, değerlendirilmesi, nedenlerinin araştırılması ve tekrarının önlenmesi ile ilgili faaliyetleri kontrol altına almaktır.

2.0. KAPSAM

Tüm müşteri şikayet ve itirazları.

3.0. TANIMLAR

- **Müşteri:** Laboratuardan deney hizmeti talep eden kamu, kurum, özel ve tüzel kişiler

4.0. REFERANSLAR

- Kalite el kitabı
- TS EN ISO/IEC 17025 Standardı
- PR.06-Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
- PR.21 İyileştirme Prosedürü

5.0. SORUMLULUKLAR

- Tüm personel sorumludur

6. İŞLEM

6.1. Müşteri şikayet ve önerileri müşterilerimizin hizmetimizdeki tatmin derecesini ve memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge olarak kabul edilmektedir. Müşteri her zaman şikayette bulunma hakkına sahip olup; laboratuvar çalışanlarını da kapsayan yapılabilecek şikayetler, hatamızı görmemize ve kalite sistemimizi geliştirmemize yardımcı olacaktır. Müşterilerden gelen şikayetler FR.2 Müşteri Şikayet Formu ile alınır ve rapor edilir. Laboratuvar Müdürü, laboratuvardaki deney problemleri için Kalite Yöneticisi ile temasa geçerek, şikâyetin en kısa zamanda giderilmesinden sorumludur.

| | |
|---|--|
| Hazırlayan KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK | Onaylayan ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ |
|---|--|

| | | | |
|---|--|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR 23 |
| | | Tarih | 08.05.2021 |
| | | Revizyon No/Tarih | 00 |
| | | Sayfa No | 3/4 |

Kalite Yöneticisi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra FR.92 Müşteri Şikayetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'nu doldurur Laboratuvar Müdürüne sunar. Müşterilerden gelen şikayet konuları şayet tarafımızdan kaynaklanıyorsa, gerektiğinde "Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü"ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Müşteriye şikayetin kabul edildiğine dair bilgi verilir. Şikayetler şikayete konu olmayan kişiler tarafından değerlendirilir.

Kalite Yöneticisi, FR.2 Müşteri Şikayet Formlarındaki değerlendirmeleri , her yıl yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı'nda tüm katılımcılara aktarır. Yönetim, gelen raporlar doğrultusunda müşteri memnuniyetinin devamlılığı için gerekli gördüğü düzeltici faaliyetleri başlatılmasını veya tekrarlanmasını sağlar.

Müşteri anketleri laboratuvara geldiği gün veya en geç bir hafta içerisinde değerlendirilir ve müşteri anketlerinde herhangi bir soruda müşterinin iki veya altında puan vermesi halinde "Müşteri Şikayeti" olarak değerlendirilir ve mutlaka müşteriye geri dönülür ve müşteriden alınan görüşler doğrultusunda derhal düzeltici faaliyet açılır.

6.2. Müşteri tarafından deney sonucuna yapılan itirazlarda izlenecek yol :

Müşteri şikayeti deney sonuçlarına yönelik ise şikayet süresi rapor tarihinden itibaren 10 gündür. Bu süre içerisinde müşteri deney sonuçlarına ilişkin herhangi bir şüphesini laboratuvar yönetimine bildirirse; laboratuvar müdürü gelen şikayeti numune kabul sorumlusu, deney yapan personel ve raporu hazırlayan personel ile görüşür. Numunenin geliş şartları (ambalajlanması, numune bilgisinin karışıklığa sebep olmayacak şekilde belirtilmesi), talimatlara uygun yapılıp yapılmadığı, cihaz kalibrasyonunda olabilecek aksaklıklar, (Kalibrasyon tarihinin geçmesi, sapmaların aralıklar dışında kalması) ve raporlama sırasında oluşabilecek hataları (yazım yanlış vb.) değerlendirerek laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına karar verir. Eğer şikayet laboratuvar ile ilgili ise kabul edilir ve süreç başlatılır. Müşteriye şikayetin kabul edildiğine dair bilgi verilir. Laboratuvarda saklanmak üzere ayrılan

| | |
|---|--|
| Hazırlayan KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK | Onaylayan ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ |
|---|--|

| | | | |
|---|--|-------------------|------------|
|  | MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR 23 |
| | | Tarih | 08.05.2021 |
| | | Revizyon No/Tarih | 00 |
| | | Sayfa No | 4/4 |

malzemelerden deney tekrarı farklı personele yaptırılır. Şikayetler şikayete konu olmayan kişiler tarafından değerlendirilir.

Müşteri şikayeti üzerine ikinci kez yapılan deney sonuçları, laboratuvarların bahsi geçen deneylerin belirsizlik değerleri arasında kalması durumunda müşteriye bildirilir ve ikinci deney maliyetleri de müşteriden tahsil edilir.

Eğer müşteri memnuniyetini yapılan ikinci çalışma da sağlayamazsa, Çevre ve Şehircilik Bakanlığından Belgeli başka bir laboratuvar seçilir ve deneyler tekrar yaptırılır. Diğer laboratuvar deney sonuçları Laboratuvarımızın "deney sonucu \pm belirsizlik değeri" aralığı içindeyse durum müşteriye bildirilir ve maliyetleri müşterinin ödemesi sağlanır. Aksi halde bütün maliyetler ve müşteri zararları karşılanır.

7.0.DOSYALAMA

- Kayıtlar PR.04 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre tutulur.

8.0.İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.2Müşteri Şikayet Formu

FR.20 Müşteri Anket Formu

Hazırlayan
KALITE YÖNETİCİSİ: Zeynel Abidin GÖK

Onaylayan
ŞİRKET MÜDÜRÜ: Serkan PİŞMİŞ