

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ

Döküman No	BP-04
Yayın Tarihi	14.07.2014
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	01.03.2019
Sayfa No	1/3

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı; laboratuvarımız tarafından deney hizmeti verilen müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi için müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığının müşterideki algılamasının izlenerek memnuniyet bilgilerinin elde edilmesi, şikayetlerinin ve önerilerinin alınması ve bu geri besleme bilgilerinin değerlendirilmesi yöntemlerinin tanımlanmasıdır.

2.0 YETKİ VE SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu sorumludur.

3.0 TANIMLAR

-

4.0 İLGİLİ FORMLAR

Müşteri Şikayet/Öneri Formu	BF-04.01
Müşteri Anketi	BF-04.02
Laboratuvar Ziyaretçi Formu	BF-04.03
Müşteri Şikayetleri Takip Formu	BF-04.04 (Rev.02)
Müşteri Anket Takip ve Değerlendirme Formu	BF-04.05 (Rev. 02)

5.0 REFERANSLAR

Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar	TS EN ISO/IEC 17025
Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü	BP-05
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	BP-06
Önleyici Faaliyet Prosedürü	BP-07
Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü	BP-10

6.0 PROSEDÜR

6.1 Genel

Laboratuvar faaliyetlerimizle ilgili müşterilerin oluşan veya oluşabilecek olan tüm problemleri ile yakından ilgilenilerek en kısa süre içinde çözüm bulma yoluna gidilir. Laboratuvarımız, müşterilerden gelen şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri besleme bilgileri; yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek amacı ile kullanılır. Müşteriler doğrulama amacı ile numuneye ihtiyaç duyarsa bu talep yazılı olarak Laboratuvar Sorumlusu'na bildirilir. Laboratuvar Sorumlusu koordinasyonluğunda var ise şahit numunelerden uygun bir şekilde deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi sağlanır.

6.2 Müşteri Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Alınması

Memnuniyet; Müşteri memnuniyetleri anketler aracılığı ile izlenir. Müşteri Anketi, web sayfamız üzerinden yayınlanır. Ayrıca yılda bir defa sonuç bildirim raporları ile beraber müşterilere gönderilir.

Öneri ve Şikayet; Web sayfamız üzerinden, yazılı veya sözlü olarak müşterilerden gelen öneri ve şikayetler Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi tarafından sözlü gelen şikayet ve öneriler, Müşteri Şikayet/Öneri Formu'na ve BF-04.04 Müşteri Şikayetleri Takip Formuna kaydedilir. (Rev 02) İnternet aracılığı ile gelenler ve yazılı gelenler ise Müşter Şikayet/ Öneri Formu'na iliştilir.

6.3 Müşteri Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Memnuniyet; Müşteriler tarafından doldurularak gönderilen anketler Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi tarafından yapılan analiz sonucu "Çok İyi" ve "İyi" cevaplarının oranı %70' in altında ise, müşteri memnuniyetinin yetersiz olduğu kabul edilir ve madde 6.4' de belirtilen işlemler uygulanır.

Öneri; Gelen öneriler Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilerek Genel Müdür' e sunulur. Uygun görülen öneriler için gerekli faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Uygun bulunmayanlar için herhangi bir işlem yapılmaz. Her iki durumda da, Kalite Yöneticisi tarafından yazılı veya sözlü olarak müşteri bilgilendirilir ve Müşteri Şikayet/Öneri Formu' nun "Yapılan İşlemler" bölümüne kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir.

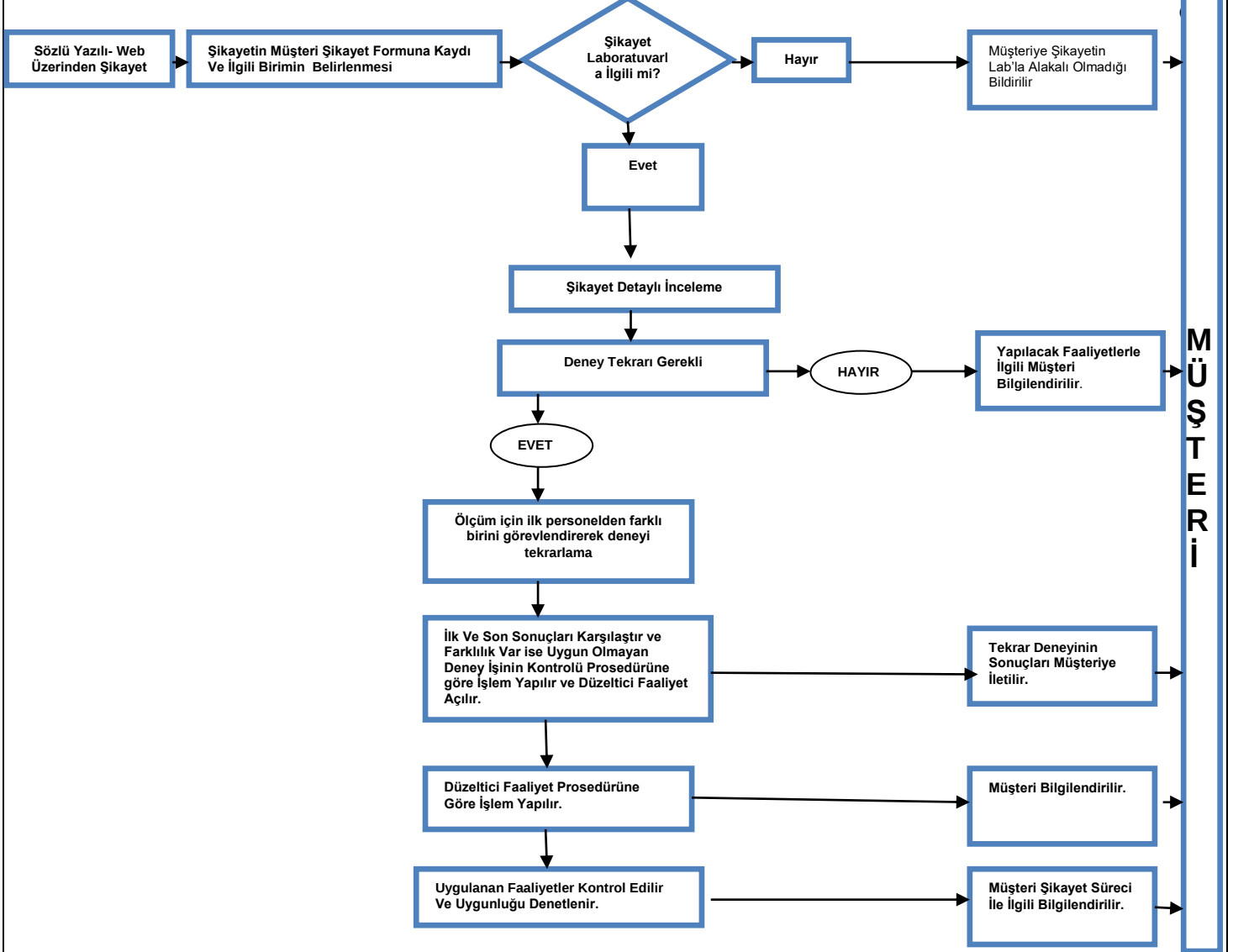
Hazırlayan / Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden / Onaylayan / Genel Müdür

ELİF SİVRİKAYA

HAKAN GÖÇER

**Şikayet;
Şikayet Akış Şeması (Rev. 03)**



1- Müşterinin deney sonuçlarına itiraz etmesi durumunda Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirme yapılır ve şikayetin laboratuvardan kaynaklı olup olmadığı tespit edilir. Şikayet laboratuvardan kaynaklı değil ise müşteriye gerekli açıklamalar yapılır ve şikayet sonlandırılır. Eğer şikayet laboratuvardan kaynaklı ise detaylı inceleme yapılarak şikayetin neden kaynaklandığı tespit edilir. (Rev. 03)

- Deney tekrarına gerek görülmemesi halinde gerekçesiyle birlikte müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.
- Deney tekrarına karar verilmesi durumunda madde 6.5' de belirtildiği şekilde müşteri veya temsilcisinin deneyler sırasında laboratuvarında bulunması sağlanır. Belirlenen tarihte müşteri laboratuvarında bulunmasa dahi, şahit numuneler üzerinden itiraz edilen deneyler tekrarlanarak sonuç müşteriye bildirilir.

Her iki durumda da müşteri itirazının devam etmesi halinde, TÜRKAK tarafından akredite olmuş bir laboratuvara söz konusu deneyler yaptırılır (rev01) ve deney ücretini haksız olan taraf karşılar. Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda, Uygun Olmayan Deney Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Hazırlayan / Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden / Onaylayan / Genel Müdür
ELİF SİVRİKAYA	HAKAN GÖÇER

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ

Döküman No	BP-04
Yayın Tarihi	14.07.2014
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	01.03.2019
Sayfa No	3/3

2- Müşteriden gelen şikayet hizmet kalitesi ile ilgili ise; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirme yapılarak Genel Müdür bilgilendirilir. Gerekli görülen faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Kalite Yöneticisi tarafından sonuç yazılı veya sözlü olarak müşteriye iletilir ve Müşteri Şikayet/Öneri Formu' nun "Yapılan İşlemler" bölümüne kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir. Aynı zamanda müşteri şikayetlerinin bildirim tarihi, yolu, firma bilgileri ve şikayet konusu BF-04.04 Müşteri Şikayetleri Takip Formuna kaydedilerek şikayetin durumu takip edilir. (Rev. 02)

→

6.4 Anketlerin ve müşteri öneri/şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucu gerekli olan düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü; önleyici faaliyetler ise Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne uygun olarak yürütülür. Bulgular Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve performans raporunda belirtilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı' na sunulur.

6.5 Müşteri öneri/şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucu BP-20 Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü' ne uygun olarak yürütülür. (Rev.03)

6.6 Müşterinin Kendi Deneyini İzlemesi

6.6.1 Müşteri veya temsilcisi talep etmesi halinde önceden randevu almak şartı ile sadece kendi numunesine ait deneyler esnasında laboratuvarında bulunabilir. Bu durumda talebin Laboratuvar Sorumlusu tarafından yazılı alınması sağlanır ve ilgili tüm personel bilgilendirilir. Laboratuvar Sorumlusu koordinasyonluğunda müşteri ziyaretinden önce gerekli düzenlemeler yapılarak gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde diğer müşterilere ait deney sonuçlarının, deney numunelerinin ve laboratuvara özel gizlilik arz eden bilgilerin görülmemesi sağlanır.

6.6.2 Müşteri veya temsilcisi laboratuvara geldiğinde Laboratuvar Sorumlusu tarafından Ziyaretçi Formu düzenlenerek yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında bilgilendirilir ve ilgisi olmayan bölümlere girmesine müsaade edilmez. Talep etmesi halinde numunelerine yapılan deneyler, ölçme cihazları vb. teknik konularda gerekli her türlü bilgi Laboratuvar Sorumlusu tarafından verilir.

Hazırlayan / Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden / Onaylayan / Genel Müdür

ELİF SİVRİKAYA

HAKAN GÖÇER