

1. Amaç:

Müşteri taleplerine açıklık kazandırmak, laboratuvar çalışmaları hakkında bilgi edinmelerini sağlamak ve müşterilerden elde edilecek geri besleme bilgilerinin laboratuvar hizmetlerinin iyileştirilmesi amacıyla kullanılması için sürdürülebilir bir sistem oluşturmak, bu konudaki sorumluları ve çalışma yöntemlerini belirlemek ve laboratuvar tarafından verilen hizmetlerin tümü ile ilgili müşteri görüşlerinin toplanması ve değerlendirilmesi ve müşteriye uygun şekilde hizmet verilmesini sağlamaktır

2. Kapsam:

Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm faaliyetler bu prosedürün uygulama alanındadır.

3. Sorumlular:

Görevler	Sorumlular					
	Şirket Müdürü	Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Deney Sorumlusu	Numune Kabul Sorumlusu	Rapor Sorumlusu
Müşteri veya temsilcisine ölçümler sırasında refakat etmek		✓		✓		
Deney anında deney sonuçlarını etkileyebilecek durumlar için müşteriye bilgilendirmek				✓		
Yapılacak işle ilgili herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerde sapma olduğunda müşteriye bilgilendirmek		✓				
Tesis bilgi formunun doldurulup müşteriye imzalatılması				✓		
Müşteri anket formu ve şikayet formunun gönderilmesi			✓			
Müşteri anket ve şikayet formlarının değerlendirilmesi ve müşteri ile iletişim			✓			
Şikayetler ile ilgili olarak yapılacak işlemlerin belirlenmesi	✓	✓	✓			
Müşteri İletişim Kayıtlarının Muhafazası			✓			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

4. Tanımlar:

Müşteri: Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Bir kişi veya organizasyonun laboratuvara, laboratuvarın faaliyetlerine ilişkin cevap verilmesi beklentisi ile memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

5. Uygulama:

5.1. Müşteriye Hizmet:

Müşteri ile ilk iletişim tekliflerin alınması sırasında gerçekleşir. Laboratuvara gelen taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi için yöntemleri ve sorumluluklar PRS 002 Taleplerin, tekliflerin veya sözleşmelerin gözden geçirilmesi prosedüründe detaylı olarak anlatılmıştır.

Teklifin kabul edilmesi halinde müşteri veya temsilcisi kendisi için yapılan deney faaliyetlerini firmada veya laboratuvar kurallarına uymak koşulu laboratuvar da ilgili deney sorumlusunun veya laboratuvar müdürünün gözlemi altında izleyebilir; bu durumlarda diğer müşterilere ait bilgiler gizli tutulur. Müşteri temsilcisinin deneylerin laboratuvarında yapılan bölümlerine eşlik edecek olması halinde laboratuvarın izin verilen alanlarına girmesi sağlanır. Deney çalışmaları, Müşteri tarafından doğrulanması amacıyla gerekli olduğu durumlarda deney için alınan numunelerin hazırlanması ambalajlanması ve deneylerin yapılması müşteri tarafından izlenebilir.

FR 084 Ziyaretçi formu ile laboratuvara dışardan gelen misafirlerin ziyaret durumları belirlenmiştir. Ziyaret sebebi, ziyaretçi bilgileri, hangi aşamada çalışmaya dahil olduğu ve ziyaret sonuçları kaydedilerek istek ya da şikayet durumuna göre değerlendirmeler yapılacaktır.

Müşterilere teknik konularda ve yorumlama zorluğu çektiği konularda tavsiyelerde ve uyarılarda bulunulur.

Deney yapılacak noktalarda, deney sonuçlarını etkileyebilecek durumlar müşteriye deney personeli tarafından iletilir, bu durumlar ortadan kaldırılmadan deneye veya numune alma işlemine başlanmaz.

Laboratuvar müdürü yapılacak işle ilgili herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerde sapma olduğunda müşteriyi yazıyla veya telefonla bilgilendirir. Telefon ile yapılan görüşmeler kayıt altına alınır.

Müşteri ile iletişim deney süreci boyunca devam eder, yukarıdakilere ek olarak karşılıklı mutabakat sağlanan sözleşme şartlarından sapma olması durumunda müşteri bilgilendirilir, müşteri onayı alınmadan sözleşme şartları dışına çıkılmaz. Deney sorumluları tarafından yapılacak deneye göre FR 072 veya FR 073 tesis bilgi formları işe başlamadan doldurularak müşteriye imzalatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

Müşterilerin verilen hizmet kalitesini algılama derecesini ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla deney hizmeti verilen her firmaya yapılan deneylerin raporları ile birlikte kalite yönetim temsilcisi tarafından FR 031 Müşteri Anket Formu gönderilir. Eğer müşterilerden gelen bir şikayet söz konusu ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye FR 032 Şikayet-Öneri Formu gönderilir.

Laboratuvarımıza anketler ulaştıktan sonra 15 gün içerisinde değerlendirilir.

Tüm anket için anketin görüş ve öneriler kısmında şikâyet, öneri vb. olması durumunda bu prosedürün şikayetler bölümüne göre işlem yapılır. İletişim bilgileri verilmesi halinde müşteri ile iletişime geçilir.

Gelen anketlerde işaretlenmemiş soru bulunması halinde, anket değerlendirme dışı bırakılır.

Yapılan anketlere ve şikayetlere ait sonuçlar hem birebir hemde 3 aylık olarak Nisan, Temmuz, Ekim aylarında toplantı yapılarak değerlendirilir.

Ankette 10 soru bulunmakta ve her soru 5 puan üzerinden değerlendirilmektedir. Anketler değerlendirilirken sorulara verilen puanlar toplanarak toplam puan üzerinden değerlendirme yapılır.

Her Y.G.G. öncesi gelen anketlere verilen puanlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından toplanarak ortalaması alınır. Bulunan değer, Kalite Hedeflerinde belirtilen Müşteri anket puanlama sistemine göre değerlendirilir. Sonuçlar Yönetim Gözden Geçirmesi toplantısında gündeme alınır.

Değerlendirme

50-40 puan :mevcut durum bir üst düzeye taşınmak üzere geliştirilmek

39-20 puan :Eksik olan konular tespit edilerek destekleyici çalışmalar yapılmak

19-10 puan :Eksik olan konular tespit edilerek eğitimler verilecek DF Açılmak suretiyle yapılacaktır.

35 puanın altı müşteri şikayeti olarak değerlendirilir. Ankete verilen cevapların toplamı 40 puanı sağlasa bile 1 puan verilen başlıklar şikayet olarak değerlendirilir ve müşteri ile iletişime geçilir. Müşteri kalite yönetim temsilcisi tarafından telefonla aranarak veya ziyaret edilerek varsa iyileştirme fırsatları aranır. Bu sonuçlara göre kalite yönetim temsilcisi tarafından düzeltme/düzeltilici faaliyet ihtiyaçları belirlenir ve düzeltme/düzeltilici faaliyet yapılır.

5.2. Şikayetler:

Geri besleme bilgileri, her deney işi sonrasında müşterilere gönderilen FR 031 Müşteri Anket Formu ve müşterilerden şikayet/öneri gelmesi durumunda gönderilen FR 032 Şikayet-Öneri Formu ile toplanmaktadır. Toplanan formlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirme dosyasında tutulur. Ankette 35 puanın altı müşteri şikayeti olarak değerlendirilir. Şikayetle ilgili müşteri ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sorumlular çağırılarak şikayetin sebepleri araştırılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

Müşteri ve diğer ilgililerden (Kamu Kurumları, Akreditasyon Kuruluşu vb.) gelen şikayetler hangi konuda olursa olsun Laboratuvar Müdürüne ulaştırılır ve yapılacak işleme şikayetin büyüklüğüne göre Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü birlikte karar verirler.

Yazılı şikayetler haricinde gelen tüm şikayetler (diğer ilgililer, müşteriler) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri şikayet formuna kaydedilir, şikayet sistemi etkileyen bir uygunsuzluk değilse düzeltme yapılır ve şikayet edenin mağduriyeti giderilir, sistemi etkiliyor veya etkileme riski varsa düzeltici faaliyet uygulanır.

Gelen şikayetler ile ilgili, şikayetin geçerli kılınması için gerekli tüm bilgiler şikayetçi ile görüşülerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından biraraya getirilir ve doğrulanır.

Kabul edilen şikayetler ile ilgili şikayetin kabul edildiği, ilerleme raporu ve sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayeti gerçekleştiren müşteriye yazılı olarak bildirilir

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

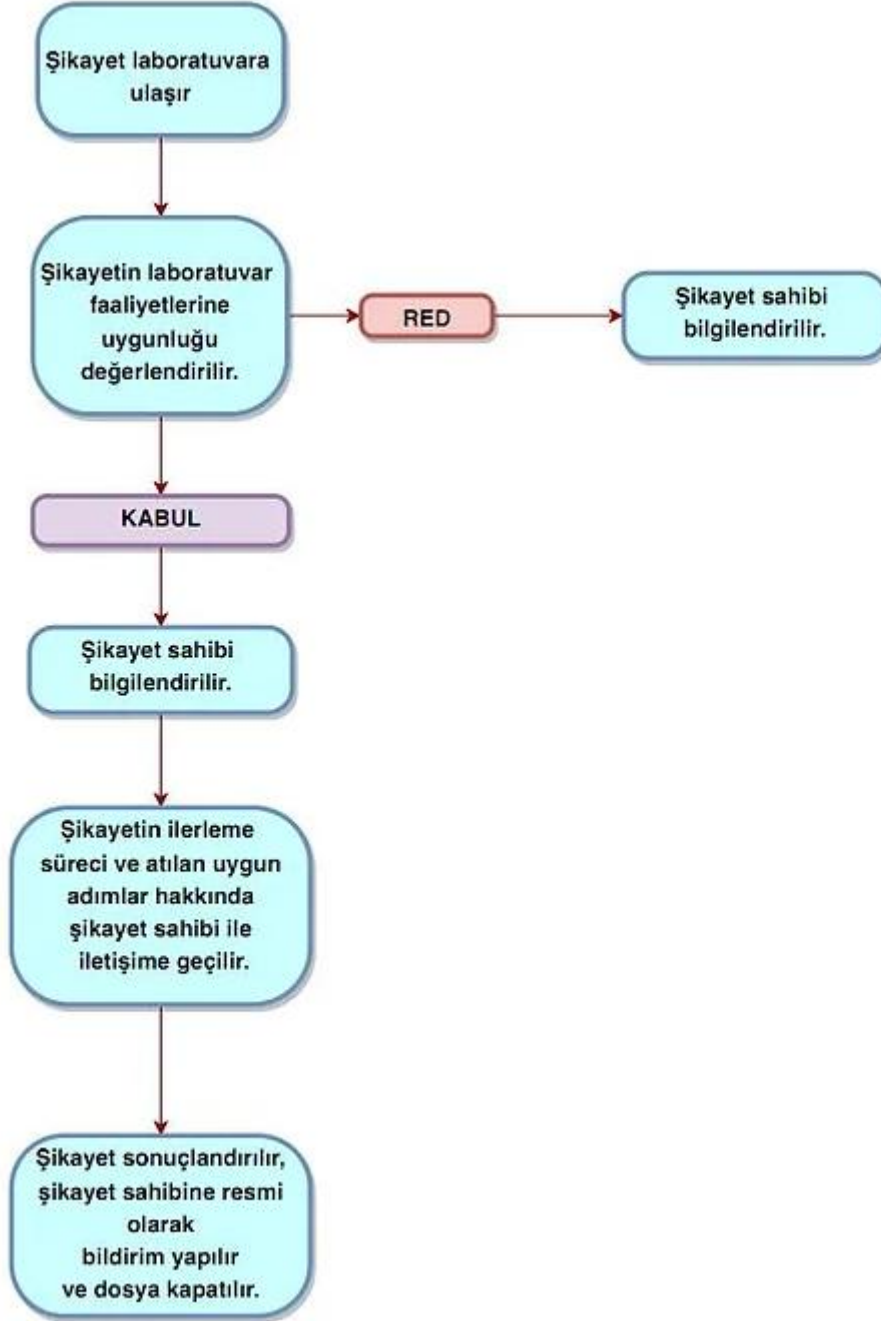
Ölçüm sonuçlarına müşterinin itiraz etmesi durumunda ölçüm tekrarlanır. Deneyin tekrarlanması sırasında deneyin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunması sağlanır ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir. Deney tekrarı sonucunda şikayetin devam etmesi durumunda, şikayet edenle mutabakat sağlanarak akreditasyon kuruluşunun belirleyeceği hakim bir laboratuvar tarafından ölçümler tekrarlanır. Hakim laboratuvar ölçüm sonuçları laboratuvarımızın sonuçlarını destekliyor ise oluşacak masraflar müşteri tarafından ödenir. Sonuçlar laboratuvarımızın sonuçlarını desteklemiyor ise oluşacak masraflar Tan Ölçüm Hizmetleri Deney Laboratuvarı tarafından ödenir. Bunun dışındaki durumlarda Kayseri mahkemeleri yetkilidir.

Şikayetin sonuçlanmasının ardından, şikayetin değerlendirilmesinin bittiği ve sonuçla ilgili şikayet eden müşteriye yazılı olarak bildirimde bulunulur.

Şikayetler ile ilgili prosedürün anlaşılabilir olması için Şikayet Proses Akışı oluşturulmuştur. *Şikayetler ile ilgili prosese ilgili tüm tarafların erişimini sağlamak için FR 016 Teklif Formunda Madde 5: Şikayetler ve Öneriler bölümü oluşturulmuş ve www.tanolcum.com adresine şikayete ilgili prosedür ve formlar eklenmiştir.*

Anket ve şikayetlerin değerlendirilmesi FR033 Geri Besleme Bilgileri Takip Çizelgesine kaydedilmektedir. Şikayetlerle ilgili yazışmalar ve anketler kayıt olarak saklanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



Şikayet Proses Akışı

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ
---	---

6. İlgili Dokümanlar:

Taleplerin, Tekliflerin veya Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi	PRS 002
Müşteri Anket Formu	FR 031
Şikayet-Öneri Formu	FR 032
Geri Besleme Bilgileri Takip Çizelgesi	FR 033
Emisyon İmisyon Ölçümleri Tesis Bilgi Formları	FR 073
Gürültü Ölçümleri Tesis Bilgi Formları	FR 072
Ziyaretçi Formu	FR 084

7. Revizyon Açıklaması:

Rev.00: Yeni Yayın

Rev.01: TS EN ISO IEC 17025/2017 versiyonuna göre Şikayetler Bölümü ile ilgili revizyonlar gerçekleştirilmiştir.

Rev.02: Sayfa 1’de Sorumlular bölümüne tablo eklendi.

Rev.03: Sayfa 4’te Anket ve Şikayetlerin değerlendirilmesinin FR 033 Geri Besleme Bilgileri Takip Çizelgesi ile yapıldığı belirtilmiş ve İlgili Dokümanlar bölümüne FR 033 Geri Besleme Bilgileri Takip Çizelgesi eklenmiştir.

Rev.04: Sayfa 3’te anketlerin değerlendirme süresi, anketlerde boş cevap gelmesi halinde yapılacak işlem, düşük puan verilmesi halinde yapılacak işlem ve yıllık değerlendirme yöntemi hakkında ayrıntılı bilgi verilmiştir.

Rev.05: Sayfa 5 Şikayet Proses Akışı eklenmiştir.

Rev.06: Sayfa 4’te İlgili Tüm tarafların şikayet durumunda yapılacak işlemler hakkında bilgilendirilmesinin FR 016 Teklif Formuna Şikayet Proses Akışının eklendiği bilgisi girilmiştir.

Rev.07: Sayfa 4’te İlgili Tüm tarafların şikayet durumunda yapılacak işlemler hakkında bilgilendirilmesi için Prosedürün ve şikayet formunun şirket web sitesine eklendiği belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ