

1. AMAÇ

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun laboratuvar kalite sistemleri kapsamında kuruluşumuza müşterilerimizden gelebilecek öneri, şikâyet ve isteklerinin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi, müşteri ile iyi bir iletişim ve işbirliği çalışmaları ve kalitenin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde teknik konularda tavsiyeler ve yol gösterilmesi, sonuçları hakkında görüş ve yorum bildirilmesi, özellikle büyük sözleşmeler için, iş devam ettiği sürece müşteri ile irtibatın sürdürülmesi ve deneylerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme ve önemli sapmalar olduğunda da müşterilerin bilgilendirilmesi, konularında deney ve ölçüm yapılan müşteri ilişkilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından; Kalite Güvence Müdürü, kontrol edilmesinden Laboratuvar Müdürü ve uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen kişiler sorumludur.

4. TANIMLAR-KAVRAMLAR-KISALTMALAR

Müşteri Memnuniyeti:Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

Şikâyet : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

ÖZEL: Müşterinin talebi üzerine gerçekleştirilen Akreditasyon kapsamında yer almayan veya standart olmayan bir metodla gerçekleştirilen deneyler için Deney rapor numarasında yapılan işaretleme

KGM: Kalite Güvence Müdürü

LM: Laboratuvar Müdürü

5. REFERANS DOKÜMANLAR

TPR-11 Uygunsuzlukların Kontrolü Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

TFR-05Doküman Saklama Süreleri Formu

TFR-03 Şikâyet ve Öneri Formu

TFR-02 Şikâyet ve Öneri Takip Formu

TFR-11 Müşteri Anket Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

6. KAYITLARIN MUHAFAZASI VE ARŞİVLENMESİ

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar bu prosedür kapsamında değerlendirilir ve Kalite Güvence Müdürü tarafından muhafaza edilir. Birimlerde saklama süreleri dolan kayıtlar arşive kaldırılır. Arşive kaldırma işlemi TFR-05DokümanSaklama Süreleri Formundaki sürelere uygun olarak gerçekleştirilir.

7. PROSEDÜRÜN İÇERİĞİ

7.1 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

Doğrudan müşteriler tarafından; telefon, faks ve posta yolu ile görüşmelerde müşteri tarafından tespit edilen istek, öneri ve şikâyetler için “TFR-03 Şikâyet ve Öneri Formu” doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Kalite Güvence Müdürü’ne iletilir. Kuruluşa bildirilen Öneri, istek ve şikâyetler Kalite Güvence Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti Laboratuvar Müdürü’ne iletir. Doğrudan laboratuvar müdürüne iletilen şikâyetlerde Kalite Güvence Müdürü ön değerlendirme yapmaz.

7.2 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Geçerli Kılınması Ve İncelenmesi

7.2.1 Laboratuvar müdürü telefon, faks veya yüz yüze görüşme ile şikâyetçi ile temas sağlar ve şikâyetin net bir tanımlamasını yaparak şikâyetin Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına karar verir. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile e-mail, telefon vb. ile temas kurularak detay bilgilerin gelmesi veyamüşteri yerinde ziyaret edilerek o bilgilerin alınması sağlanır.

7.2.2 Şikâyet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise şikâyeti kabul eder ve müşteriyi bu konuda e-mail, telefon vb. bilgilendirir.

7.3 Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

7.3.1 Kabul edilen şikâyet için düzeltici faaliyet gerekli olup olmadığına Laboratuvar Müdürü karar verir. Söz konusu şikâyetler, yetkileri dâhilinde çözülebilecek ise Laboratuvar müdürü tarafından çözülür. Müşterileri ziyareti söz konusu olduğunda, şikâyeti ziyaret yerinde çözüme kavuşturulabilecek ise gerekli çalışmalar yapılır. Konu için düzeltici faaliyetler gerekli ise TPR-11 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlemler başlatılır.

7.3.2 Yapılacak faaliyetler hakkında müşteriye Laboratuvar Müdürü tarafından e-mail, telefon vb ile bilgilendirilir.

7.3.3 Deney raporlarının hatalı yazılması sonucu müşteriden raporda düzeltme isteme talebi -ortaya çıkabilecek olumsuzlukları önlemek amacıyla- şikâyet kapsamında değerlendirilir. Yapılan hatanın durumu Laboratuvar müdürü tarafından değerlendirilerek düzeltici faaliyet açılabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

7.4 Müşteri şikayetlerinin sonuçlandırılması

7.4.1 Soruna yerinde çözüm getirildi ise ya da çözüm kararı yerinde verildi ise ilgili kişi tarafından gerekli faaliyetler, alınan kararlara göre yapılır. Daha sonra tüm sonuçlar Kalite Güvence Müdürü tarafından “TFR-03Şikâyet ve Öneri Formu”nun ilgili kısımları doldurularak varsa ekleri ile birlikte söz konusu istek öneri ve şikâyet kapatılır.

7.4.2 Yerinde çözümlenemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda Laboratuvar Müdürü, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için yapılabilecek bütün olası çalışmaları başlatır. Gerektiğinde Kalite Güvence Müdürü ve/veya Deney Personeli’nden de öneriler alır ve işlemleri sonuçlandırır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

7.4.3 Sonuçlandırılan şikâyetler müşterinin şikâyetleri dosyasında ilgili tüm yazışmaları ve detayları ile birlikte saklanır ve “TFR-03 Şikâyet ve Öneri Formu” kapatılır. Müşteriye gerekli bilgilendirilmeler Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır.

7.4.4 Kalite Güvence Müdürü tekrar eden ve kuruluşu zarara uğratan Müşteri şikâyetleri için “TPR-11 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre düzeltici faaliyetleri başlatır.

7.5 Müşteri Şikâyetlerinin Takibi

7.5.1 Sonuçlandırılan veya takibi devam eden Müşteri şikâyetleri; Yapılan toplantılarda ve yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarında tüm yönleri ile gözden geçirilir. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici faaliyetler Kalite Güvence Müdürü tarafından başlatılır.

7.5.2 Alınan Müşteri şikâyetlerinin takibi “TFR-02 Şikâyet ve Öneri Takip Formu” aracılığıyla yapılır. Bu takip form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ve sonucu takip edilir. Sonuçlandırılan faaliyet Kalite Güvence Müdürü tarafından form üzerinde belirtilir.

7.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

7.10.1 Her deney sonrası raporlarla birlikte gönderilen ya da müşteriye elden iletilen FR-11 Müşteri Anket Formu ile müşteri memnuniyeti ölçülmektedir. Anket sonuçları Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilir. Anket sonuçlarında 5 –Çok İyi- ; 4 –İyi- ; 3 –Orta-; 2- Kötü-; 1- Çok Kötü- olarak tanımlanmaktadır.

50-41puan	Çok iyi	%100-80 Memnuniyet
40-31 puan	İyi	%79-60 Memnuniyet
30-21puan	Orta	%59-40 Memnuniyet

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

20-11 puan	Kötü	%39-20 Memnuniyet
10-1 puan	Çok Kötü	%19-0 Memnuniyet

Anket sonuçlarına göre 30 puan (%59) ve altında kalan puanlar için düzeltici faaliyet yapılarak müşteri memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

7.7 Müşteri ile iletişim ve İşbirliği

Laboratuvarımız müşterilerle iletişimi e-posta, posta, telefon, fax, yüz yüze görüşme yöntemlerini kullanarak yapmaktadır. Müşterilerle yapılan iletişim ayrıca TTL-02 İletişim Prosedürü'nde ayrıntılı olarak tanımlanmaktadır.

Deney laboratuvarımız; ölçüm ve deney hizmetlerini Laboratuvar Kalite Politikası çerçevesinde, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek amacı ile diğer müşterilere karşı gizliliği sağlama şartını sağlayarak sürdürmekte ve bu konuda müşterileriyle işbirliği yapmaktadır.

Müşteri veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneyi izleyebilmesi için laboratuvarın ilgili bölümlerine girebilmesi ancak Laboratuvar Müdürünün onayıyla ve laboratuvar gizlilik kurallarına uymak şartıyla olabilir. Doğrulama amaçları için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan deney malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi konularında da müşteriye hizmet verilebilmektedir.

Laboratuvarımız ; laboratuvar ve saha ölçümleri için müşteri işbirliğinin gizlilik , tarafsızlık ve güvenlik hususlarını ; müşteri ile karşılıklı olarak imzaladığı TFR-06 Teklif Sözleşme Formu ile güvence altına almaktadır.

1. Firma ile ilgili bilgi ve belgelerin gizliliğini koruyacağını taahhüt eder. Müşteriyle ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli bilgi olarak değerlendirilir. Kamuya açık ortamda yayınlanacağı bilgi olması durumunda firmanızı önceden bilgilendirmeyi taahhüt eder.

2. Bu sözleşmelerde firma ile ilgili hiçbir ticari, mali, teknik bilgiyi, ölçüm sonuçlarını üçüncü kişi/kurumlarla paylaşmamayı; yasal zorunluluktan dolayı gizli bilgileri açıklaması durumunda kanunen yasaklanmadıkça bunu müşteriye bildireceğini-yani yasal otoritenin müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak istemesi durumunda "bilgilerin yasal otorite ile paylaşılacağı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmeyeceğine" yönelik müşterinin bilgilendirileceği ile ilgili taahhütleri bulunmaktadır.

3. Ölçümler sonrasında elde edilen sonuçlar ölçüm anındaki deney numunesine ait olup; müşteri tarafından sağlanan bilgilerin sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği durumlarda laboratuvarımızın sorumlu olmadığına dair açıklamalar sözleşmelerde belirtilmektedir.

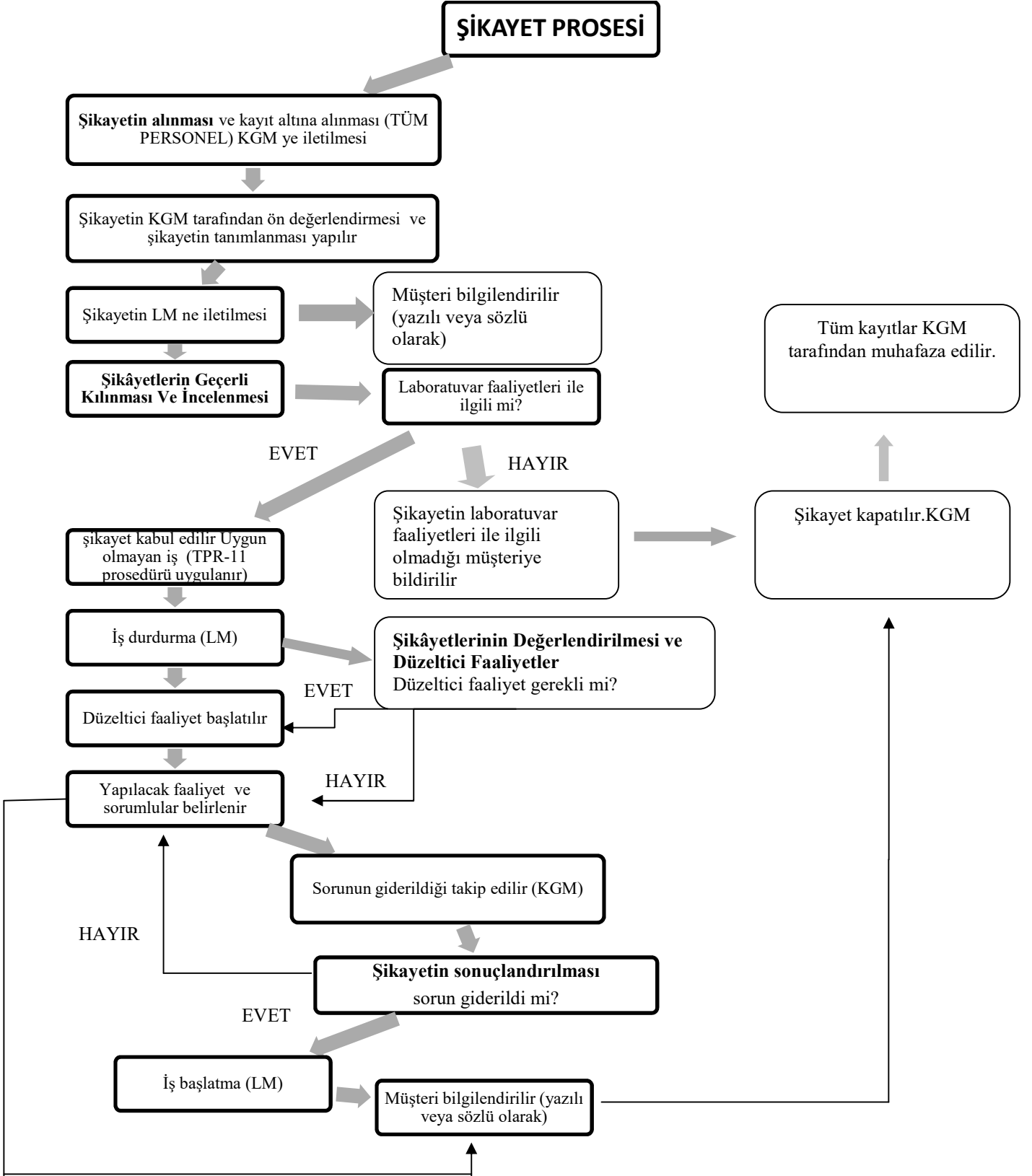
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

8.REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON KONUSU	SAYFA	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO
MADDE 7.1 ,7.2,7.3,7.4 şikayetlerin alınması gözden geçirilip incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması prosesi tekrar tanımlanmıştır. Müşteri bilgilendirilmesinin her aşamada yapılması tanımlanmıştır.	2	06.05.2019	01
Önleyici faaliyet ibaresi çıkartılmıştır.	Tüm sayfalar	04.11.2019	02
Müşteri ile iletişimin nasıl kurulacağı tanımlanmıştır.	2	08.07.2021	03
Deney raporlarının hatalı yazılması sonucu müşteriden gelen talepler şikayet kapsamında değerlendirilir.	2	08.07.2021	03
Yasal otoritenin müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak istemesi durumunda "bilgilerin yasal otorite ile paylaşılacağı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmeyeceğine dair açıklamaların sözleşmelerde belirtilmesi eklenmiştir.	4	15.11.2021	04
Madde 7.4.2 Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır ibaresi eklenmiştir.	3	15.06.2022	05
Müşteriye Laboratuvar Müdürü tarafından sözlü veya yazılı bilgi vereceği net bir şekilde ifade edilmiştir.	2-3	15.06.202	05
Müşterilerle yapılan işbirliği altında müşteri tarafından sağlanan bilgilerin sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği durumlarda laboratuvarımızın sorumlu olmadığına dair açıklamalar sözleşmelerde yer alacağı bilgisi eklenmiştir.	4	10.03.2023	06

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

ŞİKAYET PROSESİ



HAZIRLAYAN

KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN

LABORATUVAR MÜDÜRÜ