	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	1 / 7

00	20.09.2023	İlk yayın.	Ender PALA
Rev.	Tarih	Açıklama	Hazırlayan

1. AMAÇ: Kalibrasyon Laboratuvarında, **“TS EN ISO/IEC 17025: Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler” Standardı Madde 7.9. “Şikayetler” Maddesine uygun olarak müşteri şikâyeti prosesinin oluşturulması**, müşterilerinden gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması, ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.

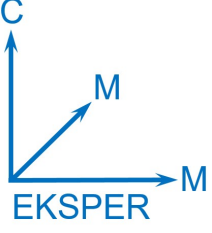
2. KAPSAM: Kalibrasyon Laboratuvarı hizmet faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR: Kalibrasyon Laboratuvarı bünyesinde görev yapan tüm personel bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

Laboratuvar Yöneticisi: Müşteriden gelen şikayetleri KSY ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetlerin kayıt altına alınmasından, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Şikayetlerin sonucunu hakkında müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

Diğer Laboratuvar Personeli: Müşteri şikayetlerini “FR-07 Düzeltici Faaliyet Formu” ile kayıt altına almaktan ve şikayeti Laboratuvar Yöneticisine yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak KSY'ye iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu: Laboratuvar Yöneticisi ve Kalite Sistem Yöneticisi'nin müşteri şikayeti ile ilgili sonuç alamadığı durumlarda şikayeti incelemekten, gerekirse araştırma yapmaktan veya yaptırmaktan ve elde ettiği bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar almaktan sorumludur.

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	2 / 7

4. TANIMLAR:

Şikayet : Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu : Genel Müdür, Laboratuvar Yöneticisi ve KSY'nin katılımıyla oluşturulan komisyondur.

Proses (süreç) : Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.

Gizlilik : Kalibrasyon Laboratuvarının müşteriye hizmet faaliyetlerini yürüttüğü esnada müşteriye özel bilgi, veri ve kayıtların diğer müşteri ve üçüncü şahıslara karşı olan gizliliği.

Anket : Gerçekleştirdiğimiz müşteri hizmetlerine ilişkin olumlu yada olumsuz müşteri geri bildirimleri.

KYS : Kalite Sistem Yöneticisi.

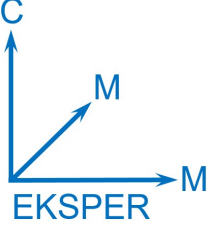
5. UYGULAMA:

Kalibrasyon laboratuvarında sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü ya da yazılı şikayetler, Kalite Yöneticisi tarafından ilgili birim sorumlusu ile değerlendirilerek düzeltici faaliyet gerekliliği olması durumunda; için şikayeti alan kişi tarafından "FR-07 Düzeltici Faaliyet Formu" doldurulur ve Laboratuvar Yöneticisine iletilir. Ayrıca "Fuar anketleri" kapsamında düzenlenen kayıtlardaki şikayetler ve "Hizmet sonrası müşteri tarafından yapılan hizmet değerlendirmelerinin sonucu tespit edilen, müşterinin memnun olmadığı konularda müşteri şikayeti olarak değerlendirilir. Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini müşteriye bildirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.

Laboratuvar Yöneticisi gelen şikayetleri KSY ile değerlendirir ve şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirirse şikayeti ilgili laboratuvar bölümüne iletir. Laboratuvar personeli şikâyetin takibini "PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü"ne uygun olarak yürütür. Müşteri şikâyetleri ile ilgili yapılan tüm faaliyetler için şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar şikâyete konu laboratuvar tarafından hazırlanarak KSY'ye iletilir. Laboratuvar Yöneticisi ve KSY tarafından sonuçlar incelenir ve müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar alınır. Değerlendirme sonuçları, alınan bu karar ve/veya ilgili kayıtlar Laboratuvar Yöneticisi tarafından düzenlenecek resmi bir yazı vasıtasıyla müşteri ile paylaşılmakta ve şikâyetin giderilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması için gereken işlemler yapılmaktadır.

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar KSY tarafından muhafaza edilir ve bu şikayetler "FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet Takip" ile takip edilir.

Laboratuvar Yöneticisi ve KSY; müşteri şikayetleri ile ilgili sonuca ulaşamadıkları takdirde Laboratuvar Yöneticisi, şikâyeti ilgili çalışma kayıtları ile birlikte Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu'na sevk eder. Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu şikâyet konusunu ve yapılan çalışmalarını inceler, gerekli araştırmaları yapar veya yaptırır. Eğer gerekirse sorunun çözümü için şikâyetin kaynaklandığı

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	3 / 7

laboratuvar personeli ile tarafların bir araya gelmesini sağlar. Müşteri şikâyeti konusu üzerinde yapılan tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra Müşteri Şikâyeti İnceleme Komisyonu tarafından elde edilen bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili bir karar alınır. Komisyon şikâyet ile ilgili kararını oy çokluğu üzerine verir. Belirlenen hususlar içinde en çok fikir yürütülen ve çoğunluğun hem fikir olduğu yönde karar alınır. Bu karar Laboratuvar Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak aktarılır.

Müşteri şikayetleri doğrultusunda, gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılarak "PR-04-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" uygulanır ve ilgili şikayetlerin tamamen ortadan kaldırılması sağlanır.

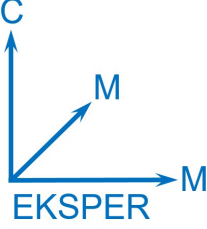
Laboratuvara müşteriler tarafından gelen şikayetler yada müşterinin memnun olmadığı hususlar belirli periyotlarla Üst Yönetim ile yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında gerekli olması halinde gündem maddesi olarak görüşülür.

Yapılan "Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı"nın gündeminde yer alır ve değerlendirilerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için "PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü"nin uygulanması sağlanır. Bu faaliyetler KSY tarafından ilgili tüm personele yaygınlaştırılır.

Müşteri şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Şikayetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden daha fazla sürecek çalışmalar için Müşteri Şikayetleri Komisyonuna bilgi verilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Kabul edilen şikayet için de Düzeltici Faaliyet başlatılarak tekrarının önlenmesi için gerekli tedbirler alınır.

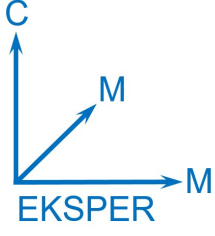
Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Müşteri şikayeti değerlendirme sürecine ilişkin proses ve değerlendirme süreci şeması aşağıda verilmiştir.

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	4 / 7

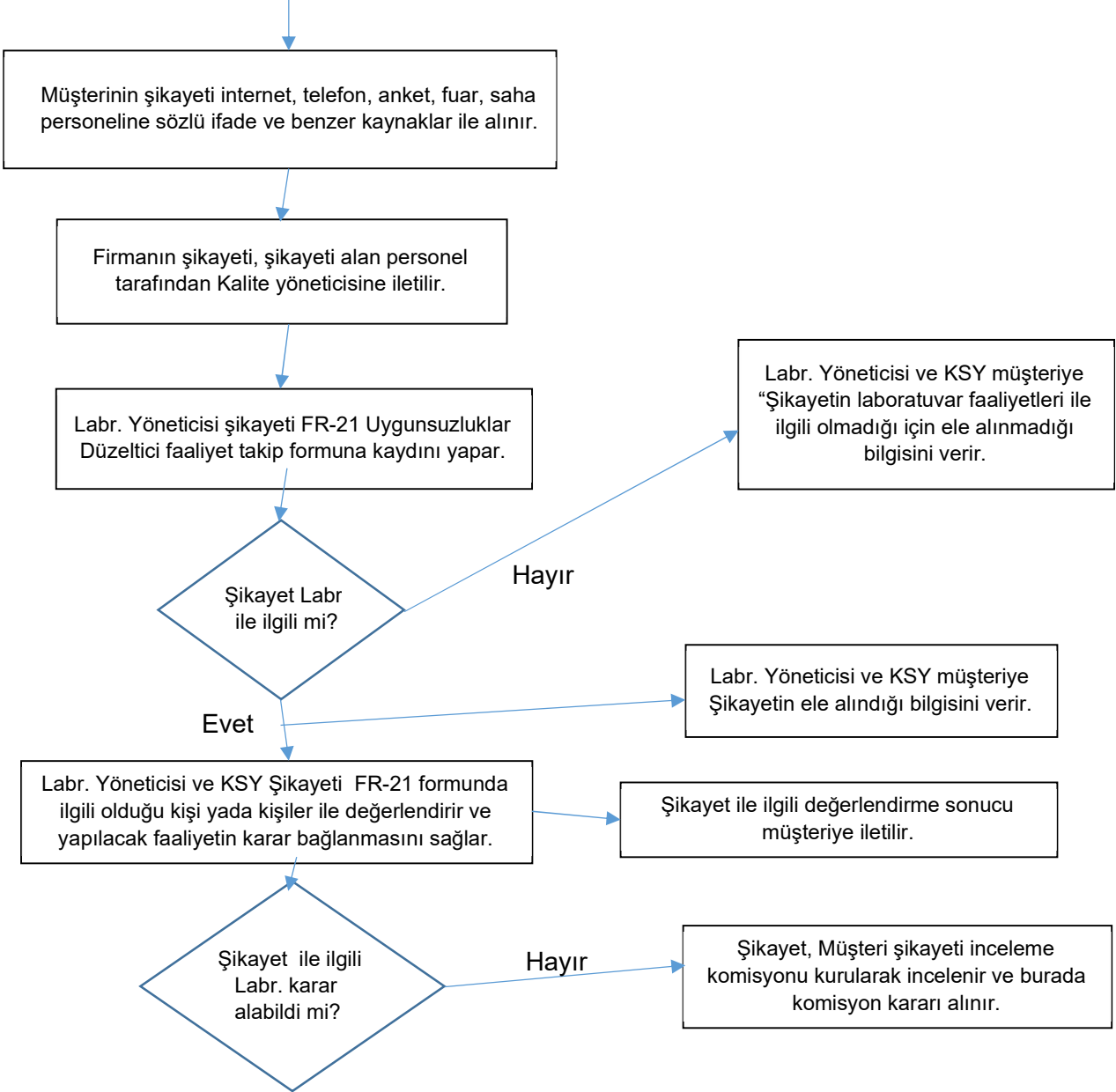
Tablo 1. Müşteri Şikayeti Prosesi

PROSES SAHİBİ: Kalite Sistem Yöneticisi		PROSESİN AMACI: Kalibrasyon Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
PROSES SORUMLULARI: Genel Müdür, Laboratuvar Yöneticisi, Kalite Sistem Yöneticisi (KSY)			
GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR	GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU
<ul style="list-style-type: none"> Müşteri şikâyeti Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Ölçme Anketi 	<ul style="list-style-type: none"> Personel. Metot Analiz Süresi Tarafsızlık Gizlilik Sonuçların Güvenilirliği Müşteri ile iletişim Ücretler 	<ul style="list-style-type: none"> Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti Müşteri memnuniyet oranı 	<ul style="list-style-type: none"> 1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı
KONTROL KRİTERLERİ	İZLENECEK HUSUSLAR / PERFORMANS KRİTERLERİ		İLGİLİ DÖKÜMANLAR
<ul style="list-style-type: none"> Şikâyet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi? Şikâyetin İlgilisi Kim? Şikâyet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı? Şikâyet Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonuna Sevk Edilmeli mi? Şikâyet Süresini aştı mı? 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri şikâyet sayısı Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı Şikâyetlere cevap verme süresi, Müşteri memnuniyet oranındaki artış. Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı 		<ul style="list-style-type: none"> PR-10-Müşteri Şikayeti Prosesi PR-04-Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet takip Formu
ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER		
<ul style="list-style-type: none"> Tüm Laboratuvar Faaliyetleri 	<ul style="list-style-type: none"> Tüm Laboratuvar Faaliyetleri 		

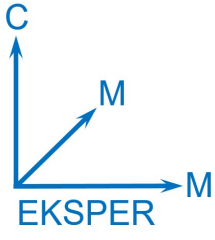
	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	5 / 7

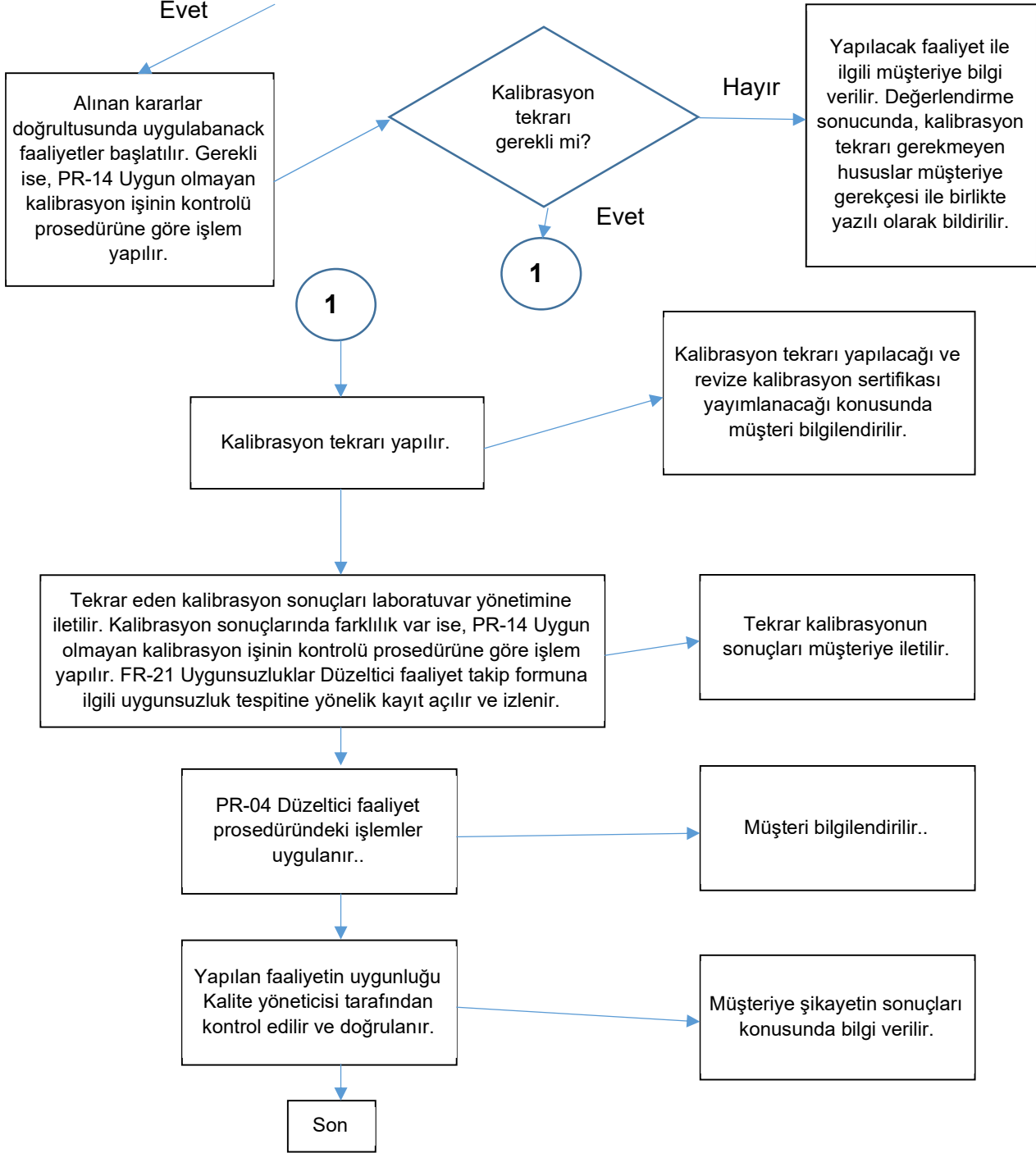
Şema 1. Müşteri Şikayeti Değerlendirmesi Süreci Şeması

Kalibrasyon Laboratuvarı Şikayet İş Akışı



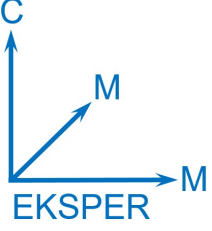
Ş
İ
K
A
Y
E
T

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	6 / 7



6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet takip Formu
- Mesleki Sorumluluk Sigortası
- PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü
- PR-04-Düzeltici Faaliyet Prosedürü

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Rev. Tar.	:	20.09.2023
	Müşteriye Hizmet	Rev. No	:	00
		Sayfa	:	7 / 7

- PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sistem Yöneticisi	Genel Müdür