

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		İlk Yay./Rev. Tarihi	30.09.2019
		Revizyon No	01
		17025 İlgili No	7.9
		Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Laboratuvarımızda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü

- Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
- Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını sağlamaktır.

Müşteri geri bildirimlerinin nasıl değerlendirileceğini, varsa bir memnuniyetsizliğin nasıl tespit edileceğini belirlemek için bu prosedür maddeleri takip edilir.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P12-F01	Müşteri Anket Formu
P12-F02	Şikayet Takip Formu
P16	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
P16-F01	Düzeltilici Faaliyet Formu
P13	Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
P12-EX01	Anket Değerlendirme Tablosu

3. TANIMLAR

Şikayet Herhangi bir kişi yada kuruluşun Laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak, Laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

4. UYGULAMA

4.1. Müşteri Şikayetlerinin Alınması, Değerlendirilmesi Ve Sonuçlandırılması

Laboratuvara aşağıdaki konularda şikayet gelebilir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin(müşteri ismi, adres değişikliği v.b.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)

4.1.1. Müşteri Şikayet ve İtirazların Geliş Şekli

Müşteriden veya ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet, itiraz vb. durumlar çeşitli yollarla Laboratuvarımıza ulaşabilir.

- Müşteri/ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet ve itirazların; telefonla ulaşması durumunda, yetkili kişi KSS'dir.
- Elektronik Posta olarak gelen müşteri öneri, şikayet ve itirazları; şikayeti alan kişi tarafından elektronik ortamda KSS'ye iletir.

Tüm durumlarda KSS gelen şikayetleri "Müşteri Anket Formu" (P12-F01) na işleyerek kayıt altına alır.

Sahada yapılan deneylerde, herhangi bir şikayet durumunda DS 'Müşteri Dosyası'nda bulundurulmuş "Müşteri Anket Formu" (P12-F01) nun ilgili bölümünü müşterinin doldurulması sağlar. Dış göreve çıkan personel görev dönüşü, ilgili firmanın/kişilerin tenkit, talep ve şikayetlerini KSS'ye teslim ederler.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılan "Müşteri Anket Formu" (P12-F01) her işin bitiminden sonra müşteriye gönderilir. Bu formda şikayet için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikayet durumu varsa, KSS tarafından işleme alınır ve gerekli çalışmalar başlatılır.

KSS, "Müşteri Anket Formu"nun (P12-F01) memnuniyet ölçmede kullanılan alanının üzerini çizerek "Varsa Şikayetleriniz" kısmını doldurur, şikayette bulunan kişilerin adı soyadı, iletişim bilgilerini girer. Alınan tüm Şikayetler, Formun "Anket No." Kısmı boş bırakılır. "Şikayet No" bölümü XX-YY şeklinde doldurulur. Burada

XX: İçinde bulunulan yılın son iki rakamı

YY: Şikayet numarası (Müşteri Şikayetleri Takip Formundan alınan)

(Örnek: 2019 yılının 1 numaralı şikayeti için: 19-01)

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	P12
		İlk Yay./Rev. Tarihi	30.09.2019
		Revizyon No	01
		17025 İlgili No	7.9
		Sayfa No	2 / 4

4.1.2. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Gelen müşteri şikayetleri, müşteri anket formuna işlendikten sonra, şikayet incelenir. Gelen şikayetin, Laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyet ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Eğer Laboratuvarın faaliyeti kapsamındaki bir konu ise “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü”ne (P13) göre işlem başlatılır. Yapılan şikayet için “Düzeltilici Faaliyet Formu” (P16-F01) doldurulur. Konuyla ilgili kayıtlar, raporlar, müşteri görüşmeleri vb. gözden geçirilir. Bu süreçte, birim sorumlusu ve KSS beraber gerekli incelemeleri yapar. Eğer şikayete konu olan faaliyet bu iki kişiden birini ilgilendiriyor ise, o kişi yerine LM değerlendirme sürecinde yer alır. Değerlendirme sürecinde şikayete konu faaliyeti yapan personel yeralamaz.

Yapılan inceleme sonucu şikayetin kabul edilip/edilmediği müşteriye **3 işgünü içerisinde** bildirilir.

4.1.3. Değerlendirme Sonucu Yapılacak Faaliyetler

Şikayete konu olan faaliyet değerlendirilip, yapılan değerlendirmeye ait kayıtlar; “Düzeltilici Faaliyet Formu”nun (P16-F01) arkasına eklenerek dosyalanır. Yapılan değerlendirme sonucunda;

- Dokümantasyon revizyonu
- Personel eğitimi
- Cihaz bakımı ve kalibrasyonu
- Satınalma süreci
- Deney tekrarı
- Raporun geri çekilmesi
- Risk analizinin yenilenmesi gibi faaliyetler yapılabilir.

Bu faaliyetler içerisinde Laboratuvar için en zaman alıcı ve maliyetli süreç, deney tekrarıdır.

Deney tekrarına karar verilmesi durumunda LM’ne bilgi verilir. LM, deneyin gerçekleşme tarihi, deneye katılım şartları, deney bedeli vb. Konularda bir bilgi notu hazırlar ve müşteriye iletilmesi için KYS’na verir. KYS şartları müşteriye e-posta ile iletir. Müşterinin onay vermesi üzerine, itiraz edilen deney, aynı şartlarda aynı metot ile farklı bir personel tarafından tekrar edilir.

- Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.
- Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak Hakem Laboratuvar belirlenmesi sağlanır. Deney Hakem Laboratuvarınca tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Yapılacak faaliyetin içeriğine bağlı olarak, şikayeti giderme sürecinin 15 günü aşması durumunda müşteriye yapılan çalışma ve aşamaları hakkında yazılı bilgi verilerek sürecin devam ettiği iletilir. Yaklaşık tamamlama tarihi bildirilir ve bu süre takip edilir. Süre sonunda yapılan faaliyetler ve sonuçları müşteriye bildirilir.

4.1.4. Yapılan Faaliyetlerin Müşteriye Bildirilmesi

Şikayet sonucu yapılanlar, KYS tarafından bir bilgi notu olarak şikayet sahibine e-posta ile bildirilir.

4.2. Müşteri Anketlerinin Değerlendirilmesi

Yapılan her iş sonrası gönderilen rapor ile birlikte, “Müşteri Anket Formu” (P12-F01) da gönderilir.

Müşteriden alınan bu formlar, memnuniyeti ölçmek için kullanıldığı gibi form içerisinde yer alan beklenti ve önerileri ile şikayet bölümü ile de müşterilerimize sunduğumuz hizmet iyileştirilmeye çalışılır.

Anket formlarından elde edilen veriler. Sayısal olarak değerlendirilir. Elde edilen veriler YGG toplantılarında tartışılır.

Anket formları, müşteriden alındıktan sonra mümkünse hemen KSS’na iletilir ve KSS tarafından değerlendirilir. KSS sayısal değeri “1” olan sorular için, öncelikle müşteri ile görüşerek nedenini belirler. Müşterinin nedenine göre, “Düzeltilici Faaliyet” başlatılıp başlatılmaması kararlaştırılır ve inceleme tarihi girilir. Bu aşamada Müşteri ile yapılan bir görüşme var ise, kayıt altına alınır ve anket formunun arkasına/üzerine eklenir (Görüşme yapılan kişi, tarih, saat, konu ile ilgili kısa hatırlatıcı bilgi, vb.).Değerlendirme sonucunda düzeltilici faaliyet başlatılmaması kararlaştırılmış ise, söz konusu faaliyet bir müşteri şikayeti olarak “Şikayet Takip Formu”na (P12-F02) işlenir. Süreç 4.1 maddesinde olduğu gibi işletilir.

Müşteri anket formlarında bazen her soruya cevap verilmez. Bu gibi durumlarda sorunun değerlendirilmesi mümkün olmayacaktır. Cevap verilmeyen soruların cevap verilenlerden fazla olması durumunda, formun doğru kişiye ulaştırılmadığı ortaya çıkar. Bu gibi durumda form yeniden gönderilip ilgilisi tarafından doldurulması istenir. Cevap verilen sorular içinde değerlendirme yapılır.

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	P12
İlk Yay./Rev. Tarihi	30.09.2019
Revizyon No	01
17025 İlgili No	7.9
Sayfa No	3 / 4

Her müşteri için bir anket değeri hesaplanır. Bu anket değeri müşterinin sorulara vermiş olduğu cevaplar dikkate alınarak ortalama olarak belirlenir. 2'nin altında bir ortalama ile karşılaşılması durumunda derhal müşteri ile iletişime geçilerek görüşü alınır. Yapılan görüşme neticesinde düzeltici faaliyet başlatılır veya başlatılmaz.

KSS anket sonuçlarının sayısal değerini, excel de hazırlanmış "Anket Değerlendirme Tablosuna" (P12-EX01) işler. Tabloya işlenen anket formuna sıradaki numara verilir. Ankete her yılbaşı itibarı ile yy(yılın son iki hanesi)/01(tablo no)'den başlayarak numara verilir.

Bu tablo ve takibindeki hesaplamalar ile müşterilerin memnuniyet seviyesi tespit edilmeye çalışılır.

"Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin sayısı"

"Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin oranı"

"Verilen ağırlıklı puana göre soru bazında kalite değerleri"

"Soru bazında ortalama cevaplar"

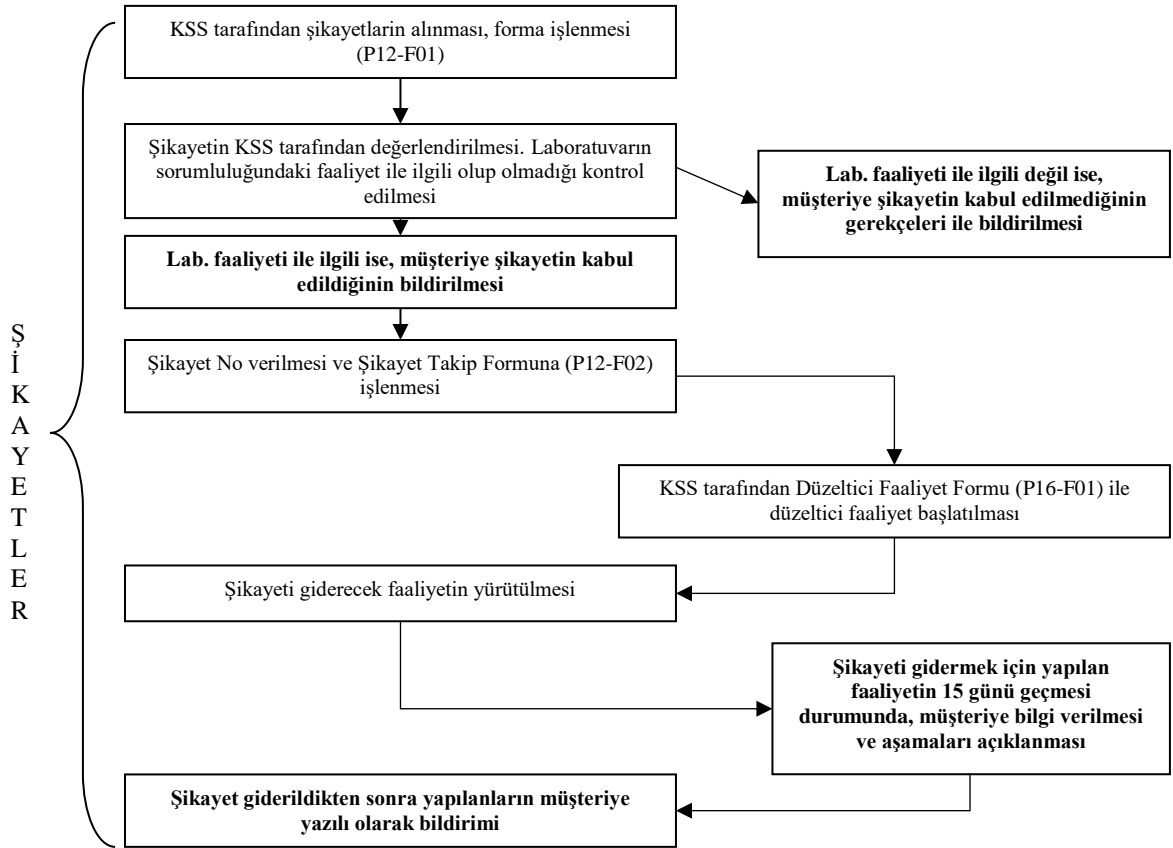
"Ortalama Anket Değeri"ni hesaplamak mümkündür.

Yılsonunda yapılan hesaplamada ortaya çıkan "Ortalama Anket Değeri" o yılın, Kalite Değeridir. Bu değer, grafiğe işlenerek geçmiş yılların kalite değerleri ile karşılaştırılır.

Değerlendirme sonucuna göre sürekli düşük puan verilen soru için ilgili birim veya birimler bilgilendirilerek, durumu iyileştirici tedbirler alınır. Gerekli görülürse konuyla ilgili birim sorumlularının katılacağı bir değerlendirme toplantısı da yapılabilir.

Değerlendirilen formlar KSS tarafından, "Anket Dosyası"na kaldırılarak muhafaza edilir.

5. Prosedür Özeti



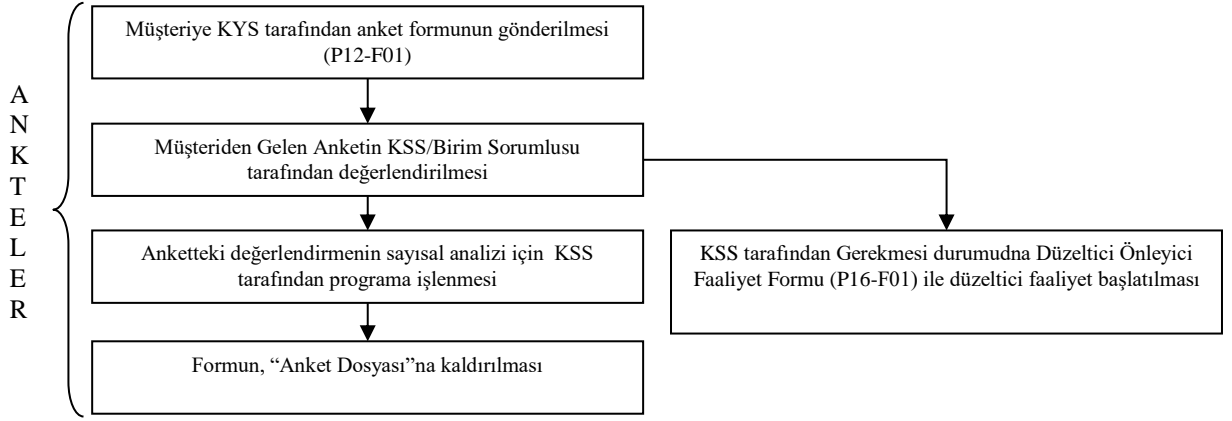
HAZIRLAYAN:

ONAYLAYAN:



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	P12
İlk Yay./Rev. Tarihi	30.09.2019
Revizyon No	01
17025 İlgili No	7.9
Sayfa No	4 / 4



6. Revizyon Durumu

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	15.04.2019	TS EN ISO/IEC 17025 Standardı 2017 revizyonuna uyum. 5. Baskı -İlk Yayın
01	30.09.2019	Prosedür gözden geçirildi. Şikayetin değerlendirilmesi aşamasında müşteriye ara bilgilendirme yapılması husus eklendi. Değerlendirme süreleri için zaman tanımlaması yapıldı. Anket formlarında cevaplanmayan sorular için açıklama yapıldı.

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------