



MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ PROSEDÜRÜ

1. KAPSAM

Bu prosedür kuruluşumuzda müşteriye verilen hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve şikayetlerin incelenmesi için hazırlanmıştır. Prosedür detayında belirtilen faaliyetlerin etkin olarak uygulanmasından Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili bölümler sorumludur.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR ve PROSEDÜRLER

TS EN ISO/IEC 17025 standartına ve kuruluşumuzun diğer prosedürlerine gerek duyulan yerlerde atıflar yapılabilir.

3. TERİMLER ve TARİFLER

TS EN ISO/IEC 17000 standartındaki terimler ve tarifler geçerlidir. Kuruluşumuzun faaliyeti ile ilgili ihtisas gerektiren terimler gerekli görülürse açıklanacaktır.

4. PROSEDÜR

4.1. Müşterinin Deneyleri İzlemesi

Müşteri veya temsilcisi kendisi için yapılan deney faaliyetlerini laboratuvar kurallarına uymak koşulu ile izleyebilir. Müşteri veya Temsilcisi Gizlilik Beyanını imzalar. Bu durumlarda diğer müşterilere ait bilgiler gizli tutulur. Müşteri tarafından doğrulanması amacıyla gerekli olduğu durumlarda deney için gelen cihazların hazırlanması ambalajlanması ve gönderilmesi müşteri tarafından izlenebilir.

Müşterilere teknik konularda ve yorumlama zorluğu çektiği konularda tavsiyelerde ve uyarılarda bulunulur. Cihazlarda tespit edilen aşırı sapma ve arızalar deney yapılmadan müşteriye bildirilir.

Kuruluşumuz herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerden sapma olduğunda müşterisini yazıyla veya telefonla bilgilendirir.

4.2. Müşteri İle İletişim

Müşteri ile iletişim hizmet süreci boyunca devam eder. Yukarıdakilere ek olarak karşılıklı mutabakat sağlanan sözleşme şartlarından sapma olması durumunda müşteri bilgilendirilir. Müşteri onayı alınmadan sözleşme şartları dışına çıkmaz.

4.3. Hizmet Değerlendirme

Kuruluşumuzun verdiği hizmetlerden müşterilerimizin memnuniyetinin ölçülmesi amacı ile periyodik olarak Müşteri Memnuniyet Anketi Formu vasıtası ile Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgiler toplanarak ve Müşteri Memnuniyeti ve İstatistikleri Formuna işlenerek analizler yapılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında anketlerin periyotları, içerikleri, anket uygulanacak müşteri kitlesi belirlenir. Anketlerin yapılması ile birlikte, analizler yapıp, memnuniyetsiz kalınan noktalarda ve müşteri memnuniyet ortalamalarının belirlenen hedeflerin altında kaldığı durumlarda düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

4.4. Müşteri Bilgileri ve Deney Sonuçlarının Gizliliği

Laboratuvarımız; faaliyetleri sonucu elde ettiği bilgileri, müşteri ile bilgilerin paylaşımı hususunda herhangi bir antlaşma yapılmamışsa, müşterinin haberi olmadan kamuya açık hale getirmez. Yapılan antlaşma sebebi ile veya kanunen zorunlu olunan durumlarda müşterisini önceden haberdar etmektedir. Müşteri dışında, üçüncü şahıslar tarafından müşteri hakkında elde edilen bilgilerin kaynağı, sağlayıcının izni olmadıkça gizli tutulmaktadır.

4.5. Müşteri Şikayetleri

Müşteriler; kuruluşumuza, şikâyet veya itiraz başvurularını Şikayet Formunu doldurarak yapabilirler. Sözlü olarak yapılan şikâyet veya itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikayet Formu web sitemizde yayınlanmaktadır. Kuruluşumuza şikâyetin ulaşması durumunda şikâyeti kim alırsa alsın Laboratuvar Sorumlusuna bildirir. Laboratuvar Sorumlusu tarafından şikâyetin alındığı ve değerlendirilmeye başlandığı, otuz iş günü içinde çözüme ulaştırılacağı bilgisi şikâyetin alınmasından sonraki beş gün içinde şikâyet başvurusunda bulunana yazılı olarak



MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ PROSEDÜRÜ

yapılır. Şikayetin ilerleyen aşamalarında da, başvuruda bulunanlar, aşamalar hakkında Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.

Şikayet başvurusu esnasında; Şikayetin konusunun içerik, tarih ve varsa numarası, başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı, şikayet veya İtiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan personelin adları, kararın kabul edilmeme nedenleri ve gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgilerinin sağlanması gereklidir. Bu bilgilerin eksik olması durumunda Laboratuvar Sorumlusu başvuruda bulunanlar ile irtibata geçerek gerekli bilgilerin alınmasını sağlar.

Laboratuvar Sorumlusu, tamamlanan şikâyet başvurusunun değerlendirilmesi için şikayetle ilişkili başvuru ve tüm ilgili dokümanlarını 5 iş günü içerisinde yönetim kuruluna sunmak zorundadır. Yönetim kurulu, alınan şikâyeti değerlendirmek için, laboratuvar organizasyon şemasında olmayan konu hakkında nitelikli personelin ve yönetim kurulu adına bir temsilcinin de olacağı denetim ekibini 5 gün içerisinde atamak zorundadır. Denetim ekibi, şikâyet değerlendirmesini en çok on iş günü içerisinde tamamlamak ve yönetim kuruluna sonuç bildirimini yapmak zorundadır. Şikâyet değerlendirmesi 10 iş gününden daha uzun bir zaman gerektirecek ise denetim ekibi tarafından yönetim kurulu ve şikâyeti yapan bilgilendirilir. Şikayet sonuç bildirimi ile değerlendirme süreci, denetim ekibi içerisindeki yönetim temsilcisi tarafından şikâyetçiye aktarılır.

Şikayetlerin değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde kuruluşumuzu akredite eden kuruluşlar hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

Kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili şikâyetler sürekli iyileştirme aracıdır ve alınan şikâyet için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir. Gerekmesi durumunda ilgili bölümde olmayan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir.

Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet otuz iş gününden daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyette bulunana bilgi aktarımı yapılır. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere kuruluşumuzu arayabilir.

Kuruluşumuzda, yukarıdakilerin dışında genel olarak yapılan diğer şikayetlerin (telefona cevap, yanlış fatura kesimi, iletişimsizliklerden kaynaklanan vb.) değerlendirmesi, kuruluşumuz içinde ekip toplanmadan Laboratuvar Sorumlusu tarafından gerekli formlar doldurularak yapılır.

Müşterilerin şikayetleri konusunda anlaşmaya varılamadığı durumlarda, müşteri ile mutabakat sağlanarak akreditasyon kuruluşunun veya tarafsız bilir kişilerin hakemliğine müracaat edilir. Deney laboratuvarının haksızlığı durumunda deney masrafları ve harici tetkiklerden doğan tüm masraflar kuruluşumuzun Mesleki Sorumluluk Sigortası ile ödenir.

4.6. Kayıtlar

Müşteriye hizmet ve şikayetlerin incelenmesine ait kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

5. ATIF YAPILAN DOKÜMANLAR

FR01-PR04	Müşteri Memnuniyet Anketi
FR02-PR04	Şikayet Formu
FR03-PR04	Müşteri Memnuniyet İstatistikleri Formu
FR04-PR04	Müşteri veya Temsilcisi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı



6. REVİZYON BİLGİLERİ

1. 01.09.2016 tarihinde ilk yayın olarak yayınlandı.
2. 01.07.2017 tarihinde 2. revizyon olarak yayınlandı; Müşteri Memnuniyeti Formu ile Şikayet Formu prosedür içerisinde kullanımı tanımlanmıştır.
3. 20.09.2018 tarihinde 3. revizyon olarak yayınlandı; Madde 4.4. Müşteri Bilgileri ve Deney Sonuçlarının Gizliliği eklendi.
4. 28.12.2018 tarihinde 4. Revizyon olarak yayınlandı: Madde 4.1. Müşterinin deneyleri izlemesine Müşteri veya Temsilcisi Gizlilik Beyanını imzalanması eklendi. Formu oluşturuldu.
5. 02,01,2019 tarihinde 5. revizyon olarak yayınlandı; Organizasyon El Kitabındaki revizyona göre görevler düzenlenmiştir.
6. 15,11,2021 tarihinde 6. Revizyon olarak yayınlandı; şikâyetin ele alınma ve tarafsız değerlendirilmesi ile ilgili uygulama tanımlanmıştır.



DÖKÜMAN TESLİM TUTANAĞI				
Sıra No	Dökümanı Talep Eden Bölüm	Teslim Tarihi	Teslim Alan (imza)	Teslim Eden (imza)