

MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ PROSEDÜRÜ

1. KAPSAM

Bu prosedür, KEK kalite el kitabının ekidir ve kuruluşumuzda TS EN ISO/IEC 17025 isterlerine uygun olarak müşteriye verilen hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetin ölçülmesi ve şikâyetlerin incelenmesi için hazırlanmıştır. Laboratuvar çalışanları bu prosedür içeriğinde kendilerine tanımlanmış görevlerden sorumludur.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR ve PROSEDÜRLER

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

FR01-PR04; Müşteri Memnuniyet Anketi

FR02-PR04; Şikâyet/İtiraz Formu

FR03-PR04; Müşteri Memnuniyet İstatistikleri Formu

FR04-PR04; Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi

FR01-PR09; Yazışma Formu

PR05; Uygun Olmayan Deney-Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü

3. TERİMLER ve TARİFLER

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

Şikâyet: Verilen hizmet ile ilgili cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğin ifade edilmesi.

4. PROSEDÜR

Müşteri ile iletişim kurmak, ilişkileri sürdürmek ve düzenlemek önce müşteri ve pazarlama sorumlusu görevidir. Bu prosedür şartlarının öncelikli sorumluluğu müşteri ve pazarlama sorumlusundadır.

4.1. Müşterinin Deney/Kalibrasyonları İzlemesi

Müşteri deneyi/kalibrasyonu izleme talebinde bulunursa müşteri ile iş birliği yapılır. Müşteri ve/veya temsilcisi kendisi için yapılan deney/kalibrasyon faaliyetlerini, cihazların hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesini laboratuvar kurallarına uymak koşulu ile izleyebilir.

Laboratuvarda yapılan izlemelerde diğer müşterilerin gizliliğini korumak için FR04-PR04 ziyaretçi gizlilik taahhütnamesi karşılıklı imzalanır ve FR01-PR09 yazışma formu ile tutanak hazırlanır; izleme tutanak ile kayıt altına alınır. Laboratuvarlara misafir gireceği durumlarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizli tutulması için önlemler alınır. Yerinde yapılan deney/kalibrasyon faaliyetlerinin izlenmesi taleplerinde de müşteri ile iş birliği yapılır; bu durumda herhangi bir kayıt ve/veya sözleşmeye gerek yoktur.

4.2. Müşteri ile İletişim

Müşteri ile iletişim hizmet süreci boyunca devam eder. Karşılıklı mutabakat sağlanan sözleşme şartlarından sapma olması durumunda müşteri bilgilendirilerek onayı alınmadan sözleşme şartları dışına çıkılmaz.

Kuruluşumuz herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerden sapma olduğunda müşterisini yazıyla ve/veya telefonla bilgilendirir. Müşteri ihtiyacı doğrultusunda teknik konularda tavsiye ve uyarılarda bulunulur.

4.3. Hizmet Değerlendirme ve Müşteri Memnuniyet Anketleri

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacı ile en az yılda 1 defa ve çalışan firma sayısının en az %15'inden geri dönüş sağlanacak üzere FR01-PR04 Müşteri Memnuniyet Anketi yapılır.

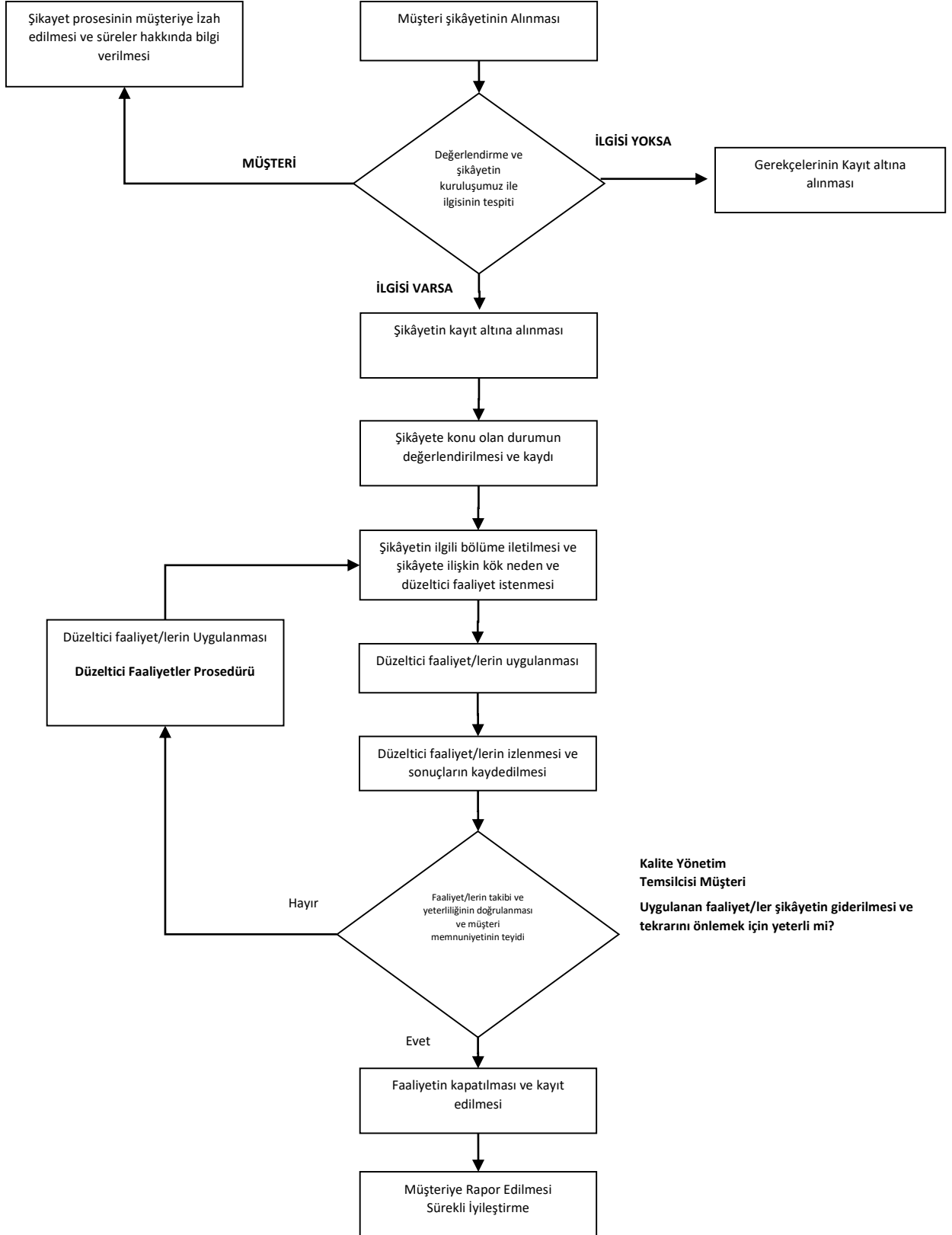
Müşteri bazında anket verileri kayıt edilir. 2 ve altı puan alan madde(ler) için derhal FR02-PR04 şikâyet/şikâyet/itiraz formu oluşturulur; bunun için bu prosedür 4.4 maddesi takip edilir. Toplanan anket sayısı 20 olduğunda memnuniyet istatistikleri soru bazında olmak üzere değerlendirilir. Soru bazında ortalama puan 3 ve altı değere sahip ise, ilgili konuyla ilgili derhal PR06 düzeltici faaliyet prosedürü takip edilir.

4.4. Müşteri Şikâyetleri

Kuruluşumuz şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili proses akışını aşağıdaki şekilde şematize etmiştir. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili tarafa gönderilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Genel Müdür

MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ PROSEDÜRÜ



Kuruluşumuzda şikâyetlerin ele alınması asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir;

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Genel Müdür

MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ PROSEDÜRÜ

a. Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesi:

Kuruluşumuza sözlü yapılan şikâyet personelce **FR01-PR09** yazışma formu ile yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Yazılı olarak gelen şikâyetler de (form, email vb.) yine inceleme için Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine kuruluşumuz; Şikâyetin, sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulama faaliyetlerinde bulunur.

Doğrulama için şikâyet deney/kalibrasyon faaliyetlerimizde direkt görev almayan Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirmeye alınır. Eğer şikâyet kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili değilse Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bu durum gerekçesi ile birlikte İç Yazışma Formu ile kayıt altına alınır.

Şayet şikâyet kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili ise bu durumda şikâyet ile ilgilenilir. Kuruluşumuz şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Şikâyet başvurusu, şikâyetin konusunun içerik, tarih, başvuru yapan özel ya da tüzel kişinin adı, şikâyet veya itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan personellerin adları, şikâyet/itiraz nedenleri, gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgilerini içermelidir. Eksik bilgi var ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili bilgiler şikâyet/itirazda bulunanlara ulaşılarak tamamlanır. Elde edilen bütün bilgiler **FR02-PR04** Şikâyet/İtiraz Formuna kaydedilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet/itirazda bulunan müşteriye, şikâyetleri ele alma prosesin açıklamasını yapar ve ilk 5 iş günü içinde başvurusunun 30 (otuz) iş günü içinde çözüme ulaşılarak tarafına bildirileceği yazılı olarak iletilir.

Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet 30 (otuz) iş gününden daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyette bulunana bilgi aktarımı yapılır.

Kuruluşumuzda şikâyetlerin çözümlerine ilişkin aşağıdaki faaliyet kararları alınabilir ancak bunlar ile sınırlı değildir;

- İlgili ölçümlerin tekrarı, (Gerekirse İlk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
- Raporda hata varsa raporun revize edilmesi,
- Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb) çalışma yapıldı ise giderilmesi,
- Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulamaları vb faaliyetler
- ve diğer çözümler.

b. Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi:

Kuruluşumuza gelen bütün şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FR02-PR04** Şikâyet/İtiraz Formuna kaydedilir ve bu form üzerinden izlenir.

Kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili şikâyetler sürekli iyileştirme aracıdır ve tarafımıza ulaşan şikâyetler için PR05 Uygun Olmayan Deney-Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü ve PR06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanır. Şikâyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik gerçekleştirilecek faaliyetler DF Prosedüründe de açıklandığı gibi şikâyetin etkileri ile orantılı olmalıdır. Gerekmesi durumunda ilgili bölümde olağan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir.

Şikâyet Formu ve ilgili prosedürlere ait formlar (Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Formu veya Düzeltici Faaliyet Formu) üzerinden şikâyetlerin çözümlenmesine ilişkin gerçekleştirilecek faaliyetler takip edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından uygun faaliyet gerçekleştirme adımlarında şikâyette bulunanlara bilgilendirmeler yapılabilir.

c. Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınması:

Kuruluşumuzda şikâyet yönetimi ile ilgili her türlü uygun adımın atılması sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisini ve Genel Müdüremizdedir. Şikâyetler hakkındaki araştırma ve kararlarda, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde önlemlerinin alınması sağlanır.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Kuruluşumuz gerek görmesi durumunda bu faaliyetlerin dışarıdan kişiler tarafından gerçekleştirilmesini de sağlayabilir. Kuruluşumuz mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî yazılı olarak bildirimde bulunmalıdır.

Şikâyetlerin çözümlenmesi yönelik bütün adımlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve değerlendirme sonuçlarına göre kalite sisteminin etkinliğini sürdürmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda Genel Müdür ile işbirliği yaparak gerekli önlemleri alır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme taşır.

Şikâyetlerin değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde laboratuvarımızı akredite eden kuruluşlar hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir. Müşterilerin şikâyetleri konusunda anlaşmaya varılmadığı durumlarda, müşteri ile mutabakat sağlanarak akreditasyon kuruluşunun veya tarafsız bilir kişilerin hakemliğine müracaat edilir, deney/kalibrasyon laboratuvarımızı haksızlığı durumunda deney/kalibrasyon masrafları ve harici tetkiklerden doğan tüm masraflar kuruluşumuzun mesleki sorumluluk sigortası ile ödenir.

5. KAYITLAR

PR04 müşteriye hizmet ve şikâyetlerin incelenmesi prosedürüne ait kayıtlar PR07 kayıtların kontrolü prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

6. REVİZYON BİLGİLERİ

00. 30.06.2006 tarihinde ilk yayın olarak yayınlandı.

01.13.07.2018 tarihinde TS EN ISO/IEC 17025:2017 revizyonu için yeniden yayınlandı.

02. TÜRKAK AB-0480-T kapsamında 27-29/05/2019 Tarihinde gerçekleştirilen 13322 Nolu denetimin 7 nolu uygunsuzluğunu kapatmak amacı ile 4.4. Müşteri Şikâyetleri Maddesi komple yeniden düzenlendi ve Proses Akış Şeması ilave edilerek 30.07.2019 tarihinde "02" revizyon numarası ile yayınlandı.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Genel Müdür