



# ŞİKAYETLERPROSEDÜRÜ

|                                 |                                       |  |                        |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|
| <b>Doküman Kodu</b><br>D-PR 4.8 | <b>İlk Yayın Tarihi</b><br>08.10.2012 | <b>Revizyon No / Tarihi</b><br>03 / 23.06.2015 | <b>Sayfa No</b><br>1/3 |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|

## 1. AMAÇ

Müşteri veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için bir yöntem oluşturmak ve ilgili yetki ve sorumlulukların tanımlanmasıdır.

## 2. KAPSAM

Şikayetingelmesi, dokümante edilmesi, görüşülmesi, gereklisedüzeltilmesi, önleyicifaaliyetinuygulanması ve müşterinin sonuçtan haberdar edilmesi konularını kapsar.

## 3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

|           |  |
|-----------|--|
| D-PR 4.9  | Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü   |
| D-PR 4.11 | Düzeltilici Faaliyet Prosedürü                     |
| D-PR 4.12 | Sürekli İyileştirme ve Önleyici Faaliyet Prosedürü |
| D-PR 4.15 | Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü               |

## 4. KAYITLAR

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| D-FR 006 | Müşteri Şikayet Formu            |
| D-FR 007 | Düzeltilici Faaliyet İstek Formu |
| D-FR 008 | Önleyici Faaliyet İstek Formu    |
| D-FR 031 | Memnuniyet Anket Formu           |

## 5. SORUMLULAR

Müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınmasından ve müşterinin konu hakkında bilgilendirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Şikayetlerin araştırılmasından ve sonuçlandırılmasından ise Laboratuvar Müdürü sorumludur.

İlgili diğer sorumluluklar aşağıda "6. Uygulama" bölümünde belirtilmiştir.

## 6. UYGULAMA

### 6.1 Müşteri Şikayetleri

6.1.1 Müşteri tarafından sözlü ve/veya yazılı olarak gelen müşteri şikayetleri Müşteri Temsilcisi tarafından D-FR 006 Müşteri Şikayet Formu'na aktarılarak Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayet konusuna göre şikayetin detaylı olarak araştırılması için bölüm müdürlerine ve/veya sorumlusuna şikayeti iletir.

|   |  |
|---|--|
| <b>HAZIRLAYAN: KAL. YÖN. TEM.<br/>LAB. MÜD.</b> | <b>ONAYLAYAN: YÖNETİM KURULU BAŞKANI</b> |
|---|--|



## ŞİKAYETLERPROSEDÜRÜ

| Doküman Kodu<br>D-PR 4.8 | İlk Yayın Tarihi<br>08.10.2012 | Revizyon No / Tarihi<br>03 / 23.06.2015 | Sayfa No<br>2/3 |
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------|

6.1.2 İlgili bölüm müdürlüğü müşteri şikayeti sonucu oluşan sorunu araştırır. İnceleme sonucu forma kaydederek ve gerekli görürse Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyet açar ve konuyla ilgili olarak Şube müdürü ve/veya Laboratuvar Müdür'ünü sözlü veya yazılı olarak bilgilendirir. Doldurulan form Kalite Yönetim Temsilcisine verilir. Müşteri Temsilcisi veya Kalite Yönetim Temsilcisi ise inceleme sonucu hakkında müşteriyi bilgilendirir.

6.1.3 Müşteri şikayetleri ve şikayetlerin çözümleri ile ilgili bilgiler, ilgili bölüm sorumlularına toplantılarda sözlü olarak iletilir ve yönetimin gözden geçirme toplantısında ele alınır.

6.1.4 Deney hizmetimizde; Deney personeline yapılan ölçüm hatalarından kaynaklanan müşteri mağduriyeti firmamız tarafından karşılanır. Anlaşmazlık durumunda öncelikle müşteriyle karşılıklı görüşme ile anlaşmazlığın giderilmesine çalışılır. Anlaşmazlık müşteriyle görüşmeler sonucu giderilemezse müşterinin de görüşü alınarak tercihen Akreditasyon Kurumunun hakemliğine başvurulur.

6.1.5 Doğrudan ölçümlerle ve/veya referans cihazların kararlılık, çözünürlük, izlenebilirlik, belirsizlik ve benzeri hususlarda gelen şikayetler incelenir, şikayet haklı gerekçeye dayanıyorsa bu konularda yapılacak işlemler, "Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü"ne göre yürütülür.

**Ref:**D-PR 4.9Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü

### 6.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için aşağıdaki hususlar araç olarak kullanılır.

- Müşteri memnuniyeti anketleri
- Müşteri şikayetleri

6.2.1 Müşteri anketi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır. Anket bir önceki yıl içerisinde çalışma yapılan müşterilere elden, faks veya e-mail yolu ile ulaştırılır.

6.2.2 Anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tek tek değerlendirilir. Herhangi bir değerlendirme kriterinin 3' ten az olması halinde o müşterinin geçmiş yıllarda herhangi bir şikayetinin olup olmadığı kontrol edilir. Müşteri Temsilcisine ve Laboratuvar Müdürüne konuyla ilgili bilgilendirme yapılır. Gerekli durumlarda müşteriye geri dönüş yapılır. Duruma göre gerekiyorsa düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

**Ref:**D-PR 4.11 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| HAZIRLAYAN: KAL. YÖN. TEM.<br>LAB. MÜD. | ONAYLAYAN: YÖNETİM KURULU BAŞKANI |
|---|-----------------------------------|



## ŞİKAYETLERPROSEDÜRÜ

|                                 |                                       |  |                        |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|
| <b>Doküman Kodu</b><br>D-PR 4.8 | <b>İlk Yayın Tarihi</b><br>08.10.2012 | <b>Revizyon No / Tarihi</b><br>03 / 23.06.2015 | <b>Sayfa No</b><br>3/3 |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|

### 6.3 Müşteri Memnuniyeti Puanının Belirlenmesi

6.3.1 Her müşteriden gelen anketin son bölümüne anket puanı aşağıdaki şekilde hesaplanıp yazılır.

$$(\text{Alınan Puan} / \text{Maksimum Puan}) \times 100$$

6.3.2 Bir önceki yıl içerisinde ilgili müşteriden hiç şikayet alınmadıysa müşteri şikayeti puanı 100 olarak kabul edilir. Alınan her şikayet için müşteri şikayeti puanı 10 puan azaltılır.

Yukarıdaki iki grup puanı aşağıdaki şekilde hesaplayarak her müşteri için memnuniyet puanı belirlenir.

$$\text{Müşteri Memnuniyeti Puanı} = (0,7 \times \text{Anket Puanı}) + (0,3 \times \text{Şikayet Puanı})$$

6.3.2Müşteri memnuniyetine ilişkin bu değerlendirme Kalite Yönetim Temsilcisitarafından rapor haline getirilir.

6.3.3 Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi çalışmaları boyunca ortaya çıkan duruma göre gerekiyorsa düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

**Ref:**D-PR 4.11 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6.3.4 Müşteri memnuniyeti ölçüm sonuçları sürekli iyileştirme, veri analizi çalışmaları ve Yönetim Gözden Geçirme toplantıları için girdi oluştururlar.

6.4 Bu prosedürle ilgili olarak tutulan kayıtlar Kalite Kayıtları Prosedüründe belirtildiği şekilde muhafaza edilir.

**Ref:**D-PR 4.13 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### Revizyon Tarihçe:

| Sayfa No | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Revizyon Nedeni   |
|----------|-------------|-----------------|---|
| TÜMÜ     | 02          | 14.05.2015      | Onaylayan Yönetim Kurulu Başkanı olarak değiştirilmiştir. Dökümantasyon sorumlusu yerine kalite yönetim temsilcisine atıfta bulunulmuştur |
| TÜMÜ     | 03          | 23.06.2015      | Prosedür sadece deney laboratuvarını içerecek şekilde revize edildi. Doküman kodu revize edildi   |
|          |             |                 |   |

**HAZIRLAYAN:** KAL. YÖN. TEM.  
LAB. MÜD.

**ONAYLAYAN:** YÖNETİM KURULU BAŞKANI