

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin/İtirazların/önerilerin toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, PROSAFETY tarafından üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. UYGULAMA ALANI

- Tüm Birimler

3. SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Temsilcisi prosedürün yürütülmesinden, Laboratuvar çalışanları uygulanmasından sorumludur.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarı İçin Genel Şartlar
PRS.02	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
PRS.07	Verilerin Kontrolü Prosedürü
PRS.08	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PRS.02-FRM.01	Düzeltilici Faaliyet Talep Formu
PRS.02-FRM.02	Düzeltilici Faaliyet Takip Formu
PRS.04-FRM.04	Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu
PRS.06-FRM.01	Müşteri Memnuniyeti Anketi
PRS.06-FRM.02	Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme ve Aksiyon Planı Formu
PRS.06-FRM.03	Müşteri Öneri ve Şikâyet Formu
PRS.06-FRM.04	Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu
PRS.06-FRM.05	Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu
PRS.06-ŞMA.01	Şikâyet Akış Şeması

5. TANIMLAR

- **Müşteri:** Ölçüm hizmeti alan şahıs, firma, kurum, kuruluşu ifade eder.
- **Müşteri Geri Beslemesi:** Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları, Müşteri memnuniyeti anket sonuçlarıdır.
- **Şikâyetler:** Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.
- **İtirazlar:** Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜRKAK' ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.
- **KYT:** Kalite Yönetim Temsilcisi

6. UYGULAMA

6.1. Müşteri ile İşbirliği

- Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden Müşteri İlişkileri sorumludur.
- Diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, laboratuvar müşteriler veya bunların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izleme konularında iş birliği içindedir.
- Müşteriler veya müşterinin temsilcileri, laboratuvarın izin verilen alanlarında kendilerine ait ölçümlere tanıklık etme ve izleme imkânına sahiptir.
- Müşteriler veya müşterinin temsilcilerinin kendilerine ait ölçümlere tanıklık etme ve izleme talepleri Laboratuvarın çalışma programı ve yoğunluğu dikkate alınarak Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvara girmesine müsaade edilen Müşteriler veya müşterinin temsilcileri hiçbir zaman laboratuvarda yalnız bırakılmamaktadır. Laboratuvar Müdürünün yönlendireceği kişiler eşliğinde laboratuvara giriş imkânı sağlanır.
- Laboratuvar giriş-çıkışları laboratuvar personeli olmadığı zaman yetkisi olmayan şahısların girmesini engelleyecek şekildedir.
- Alınan tedbirler ile laboratuvara girmesine müsaade edilmiş müşterilerin veya müşterinin temsilcilerinin diğer müşterilere ait bilgilere ulaşmasına imkân verilmez.
- İşbirliği kapsamında, doğrulama amaçları için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan ölçüm malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi Laboratuvar Müdürü tarafından koordine edilir.
- Ölçümlerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme veya önemli sapmalar olduğunda müşteriye Laboratuvar Müdürü tarafından bilgi verilir. Sözleşme şartlarında sapma olması durumunda sorunun neden kaynaklı olduğu belirlenir. Laboratuvardan kaynaklı sapma olması durumunda müşteri ile mail veya telefon ile iletişime geçilir. Müşterinin mail üzerinden beklenilmesini kabul etmesi durumunda laboratuvardan kaynaklı sorun çözülünceye kadar beklenip daha sonrasında sözleşme şartların uygun olması durumunda tekrar ölçüm yapılır. Müşteri sorunun giderilmesini beklemesini kabul etmemesi durumunda laboratuvardan kaynaklı olumsuz duruma göre numune iade edilebilir, müşteri taşeron firmaya gönderilebilir. Müşteri taşeron firma tarafından da kabul etmemesi durumunda müşteri ile sözleşme fesh edilir. Ücret alınmış ise ücret iadesi yapılır. Müşterinin bu prosedüre web sitesi üzerinden erişimi sağlanmıştır. Prosedüre erişim linki; <https://prosafety.com.tr/musteri-iliskileri/musteri-oneri-ve-sikayet-formu/>

6.2. Müşteri Öneri, Değerlendirme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikayetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- **PRS.06-FRM.03 Müşteri Öneri ve Şikayet Formu**
<http://www.prosafety.com.tr/musteri-iliskileri/musteri-oneri-ve-sikayet-formu/>
- www.prosafety.com.tr kurumsal web sitesi içinde **Müşteri İlişkileri** bölümü ve **İletişim** sayfasında “**İletişim Formu**” ortamları oluşturulmuştur. Linkler yukarıdaki gibidir. İlgili bu prosedür de web sitesi içinde yayınlanmıştır.

Web sayfasından olacağı gibi müşterinin talebi doğrultusunda Müşteri Öneri ve Şikayet Formu müşteriye iletilir. Doldurularak iletilmesi istenir ve değerlendirmeler yapılır.

Müşteriden yazılı olarak alınabileceği gibi sözlü olarak da şikayet ve öneriler alınabilir. Bu durumda formu laboratuvar personeli doldurarak kayıt altına alır. Gerekli değerlendirmelere tabi tutulur.

Laboratuvar kapsamındaki müşteri memnuniyeti ve geri bildirimleri, web sitesi üzerinden değil, laboratuvar bilgi sistemi (Enlab) aracılığıyla iletilmektedir. Müşteri Memnuniyeti Anketi (PRS.06-FRM.01), analiz sonuç raporlarıyla birlikte Enlab üzerinden otomatik olarak müşterilere gönderilir ve müşteriler geri bildirimlerini yine bu sistem üzerinden iletir. Bu yöntem, veri güvenilirliğini artırmak ve manipülasyon riskini azaltmak amacıyla uygulanır.

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikâyeti
- Müşteri İtirazı
- Müşteri Önerisi

olarak sınıflandırılır.

Kayıtlar KYT tarafından tutulur.

6.3. Müşteri Değerlendirmelerine İşlem Yapılması

PRS.06-FRM.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Değerlendirme şu şekilde yapılır;

Çok Kötü:2 Kötü: 4 Orta:6 İyi:8 Çok İyi: 10 puan

Alınan tüm puanlar toplanır. 80 puan geçerli puandır. Altında kalanlar şikayet olarak değerlendirilir, ayrıca soru bazında değerlendirdiğimizde Orta ve altında puan alınan sorular için soru bazında değerlendirme yapılarak müşteri şikayeti olarak değerlendirilir ve Düzeltici Faaliyet

ya da Uygun Olmayan Deney Hizmeti Prosedürleri işletilir. Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi sonucunda olumlu veya olumsuz durumları müşteriye mail ile bilgilendirilmesi yapılır.

Müşteriden alınan anketlerin değerlendirilme süresi 1 haftadır.

Belirlenen İAA' lar **PRS.06-FRM.02 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme ve Aksiyon Planı Formu'** na işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Gerekli ise Düzeltici Faaliyet ya da Uygun Olmayan Deney Hizmeti Prosedürleri işletilir. Müşteri memnuniyeti anketi takibi **PRS.06-FRM.05 Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu** kullanılarak yapılır.

Anket değerlendirme sonuçları yıllık olarak yapılır ve YGG' de sunulur.

6.4. Şikayet Kaydı

Müşteri şikayeti ile ilgili prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması için web sitesinde yayınlanmaktadır.

Müşteri Şikayetleri; Müşteri İstek ve Şikayet Formu ile tüm personeller tarafından alınabilir. Yazılı veya sözlü olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında, görüşülen kişi-müşteri bilgileri ile görüşme tarihi, görüşme konusu, varsa konuya esas rapor ve/veya teklif numarası görüşmeyi yapan tarafından Müşteri İstek ve Şikayet Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Kalite Yöneticisine iletilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi içerisinde yazılı olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında da Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri İstek ve Şikayet Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

6.5. Şikayetlerin Geçerli Kılınması

Şikayet alındıktan sonra, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet konusuna dair tüm bilgiler toplanır ve şikayetin doğruluğu konusu netleştirilir.

- 4.1.1. Şikayet PROSAFETY'nin faaliyetlerinden kaynaklandığı doğrulandığında, Şikayetin kabul edildiği müşteriye bilgi verilir ve şikayet no verilerek Müşteri Öneri ve Şikayet Formu'na işlenir.
- 4.1.2. Şikayet PROSAFETY'nin faaliyetlerinden kaynaklı değil ise Şikayetin PROSAFETY tarafından oluşmadığı bilgisi müşteriye verilir Müşteri Öneri ve Şikayet Formu'na işlenir ve şikayet no verilmeden değerlendirme kısmında neden red edildiği yazılır.

6.6. Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Müşteri Bildirimler

Şikayet kabul edildikten sonra, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirlenir ve istek/şikayet numarası; yıl/sıra numarası olacak şekilde verilir (Örnek: 18/001). Müşteri İstek ve Şikayet Formunda yapılacak faaliyetler kısmı doldurularak müşteriye iletilir. Müşteriye iletilen bilgiler şikayete konu olan personellerce yapılmamaktadır.

Kalite Yöneticisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.

Şikayetlerin giderilmesi için yapılan çalışmalarda Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisinin kararı ile Düzeltici Faaliyet başlatılabilir. Şikayetlerin konusu risk analizlerinde yer almıyor ise risk faaliyetlerine de eklenir.

Şikayetin giderilme süresi içinde müşteri bilgilendirilmesine önem verilir. Şikâyet kalite yöneticisi kaynaklı ise alanıyla ilgili uzman bir kişi tarafından dışarıdan hizmet alımı yapılır. Şikâyet Laboratuvar Yöneticisi kaynaklı ise; TS EN ISO/IEC 17025 standardı kapsamın da iş hijyeni laboratuvarı tecrübesi bulunan kişilerden destek alımı yapılabilir.

6.7 Şikâyetlerin Sonlandırılması

Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin tamamlanmasından sonra Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından faaliyetlerin sonuçları, uygun ve etkin bulunursa şikayet sonlandırılır ve olarak müşteriye sonuç bildirilir. Müşteriye iletilen bilgiler şikâyete konu olan personellerce yapılmamaktadır.

Şikayetler en geç 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Yöneticisi tarafından gündeme getirilir.

7.Şikayet Prosesi ve Değerlendirme Süreç şeması

Tablo 1: Şikayet Prosesi

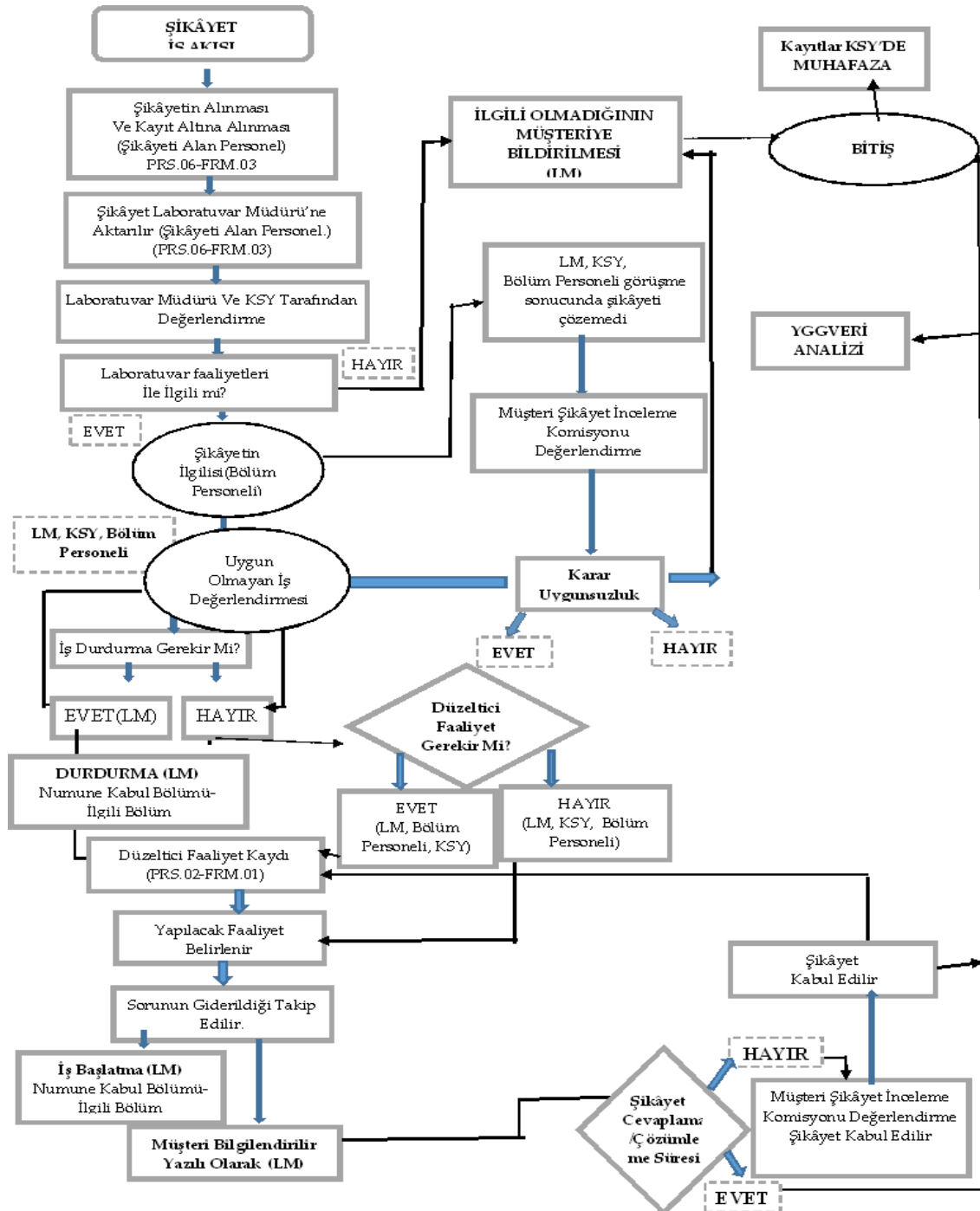
MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKÂyet/ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

PROSES SAHİBİ: Kalite Sistem Yöneticisi		PROSESİN AMACI: Prosafety Hijyen Ölçüm Test Analiz Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti. Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
PROSES SORUMLULARI: Yönetim Kurulu, Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Yöneticisi			
GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR	GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU
• Müşteri şikâyeti • Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Anketi	• Personel. • Metot • Analiz Süresi • Tarafsızlık • Gizlilik • Sonuçların Güvenilirliği • Müşteri ile iletişim • Ücretler	• Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti • Müşteri memnuniyet oranı	• 1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı
KONTROL KRİTERLERİ	İZLENECEK HUSUSLAR/ PERFORMANS KRİTERLERİ (*)		İLGİLİ DÖKÜMANLAR
• 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?	• Müşteri şikâyet sayısı • *Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı • *Şikâyetlere cevap verme süresi, • *Müşteri memnuniyet oranında ki artış. • *Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı		• PRS.06 Müşteriye Hizmet Öneri Şikâyet Değerlendirme Prosedürü • PRS.02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü • PRS.03 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER		ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	
• Tüm Laboratuvar Faaliyetleri		• Tüm Laboratuvar Faaliyetleri	

Tablo 2: Müşteri Şikâyet Değerlendirme Süreç Şeması

<https://prosafety.com.tr/musteri-iliskileri/musteri-oneri-ve-sikayet-formu/>

www.prosafety.com.tr kurumsal web sitesi içinde **Müşteri İlişkileri** bölümünde Müşteri **Öneri ve Şikâyet Formu** sayfasından müşteriler ilgili prosedür içerisinde şikâyet sürecine ulaşabilir. Link yukarıdaki gibidir. İlgili bu prosedür de web sitesi içinde yayınlanmıştır. PRS.06-ŞMA.01 Şikâyet Akış Şeması'na göre değerlendirme süreci olur.



8.DOKÜMANTASYON

Dokümantasyon ile ilgili kayıtlar **PRS.07 Verilerin Kontrolü Prosedürü**'ne göre yedeklenir. **PRS.08 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre dosyalanır ve arşivlenir.

9.KAYNAKÇA

- TS EN ISO/IEC 17025-2017
- TÜRKAK Rehber Dokümanlar
- İSGÜM Rehber Dokümanlar