

## 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, Muayene kuruluşu çalışanları uygulanmasından sorumludur.

## 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

|                     |                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------|
| TS EN ISO/IEC 17020 | Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Genel Şartlar       |
| PK-PRS.02           | Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü            |
| PK-PRS.07           | Verilerin Kontrolü Prosedürü                             |
| PK-PRS.08           | Kayıtların Kontrolü Prosedürü                            |
| PK-PRS.02-FRM.01    | Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu             |
| PK-PRS.02-FRM.02    | Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu             |
| PK-PRS.04-FRM.04    | Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu                 |
| PK-PRS.06-FRM.01    | Müşteri Memnuniyeti Anketi                               |
| PRS.06-FRM.02       | Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme ve Aksiyon Planı Formu |
| PK-PRS.06-FRM.03    | Müşteri Öneri ve Şikâyet Formu                           |
| PK-PRS.06-FRM.04    | Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu                  |
| PK-PRS.06-FRM.05    | Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu                      |

## 5. TANIMLAR

- **Müşteri:** Muayene 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 karşı 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, muayene kuruluşu müşteriler veya bunların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak muayene kuruluşunun performansını izleme konularında iş birliği içindedir.
- Müşteriler veya müşterinin temsilcileri, muayene kuruluşunun izin verilen alanlarında kendilerine ait muayenelere tanıklık etme ve izleme imkânına sahiptir.
- Müşteriler veya müşterinin temsilcilerinin kendilerine ait muayenelere tanıklık etme ve izleme talepleri muayene kuruluşunun çalışma programı ve yoğunluğu dikkate alınarak Teknik Müdür tarafından değerlendirilir.
- Muayene kuruluşuna girmesine müsaade edilen Müşteriler veya müşterinin temsilcileri hiçbir zaman kuruluştaki yalnız bırakılmamaktadır. Teknik Müdürün yönlendireceği kişiler eşliğinde kuruluşa giriş imkânı sağlanır.
- Muayene kuruluşu giriş-çıkışları muayene personeli olmadığı zaman yetkisi olmayan şahısların girmesini engelleyecek şekildedir.
- Alınan tedbirler ile kuruluşa girmesine müsaade edilmiş müşterilerin veya müşterinin temsilcilerinin diğer müşterilere ait bilgilere ulaşmasına imkân verilmez.
- İşbirliği kapsamında, doğrulama amaçları için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan muayene malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi Teknik Müdür tarafından koordine edilir.
- Muayenelerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme veya önemli sapmalar olduğunda müşteriye Teknik Müdür tarafından bilgi verilir.

### 6.2. Müşteri Öneri, Değerlendirme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

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

- PK-PRS.06-FRM.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi,**  
<https://www.prosafety.com.tr/musteri-iliskileri/musteri-memnuniyeti-formu/>
- PK-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 Memnuniyeti Anketi ve 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 muayene personeli doldurarak kayıt altına alır. Gerekli değerlendirmelere tabi tutulur.

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

**PK-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;

İyi:10 puan Orta:5 Puan Kötü: 0 Puan

Alınan tüm puanlar toplanır. 60 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-Önleyici Faaliyet ya da Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürleri işletilir. Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi sonucunda olumlu veya olumsuz durumları müşteriye mail ile bildirilmesi 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-Önleyici Faaliyet ya da Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürleri işletilir. Müşteri memnuniyeti anketi takibi **PK-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 altındaki 'Bunların dışında hizmet kalitemizi iyileştirmemizde bize yardımcı olacak diğer görüş ve önerileriniz:' kısmında 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 muayene faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür(ler) tarafından şikayet konusuna dair tüm bilgiler toplanır ve şikayetin doğruluğu konusu netleştirilir.

\*Şikayet PROSAFETY'nin faaliyetlerinden kaynaklandığı doğrulandığında, Şikayetin kabul edildiği müşteriye bilgi verilir ve şikayet no verilerek Müşteri Öneri ve Şikayet Formu'na işlenir.

\*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 muayene faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür(ler) 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.

Şikayet sonucu sorun ile ilgili iş durdurulması gerekli ise teknik müdür – ilgili bölüm ile yapılacak faaliyet belirlenir. Sorunun giderildiği takip edilir. Sorun giderildikten sonra teknik müdür tarafından iş başlatması yapılır. Sorun giderildiğine dair müşteri bilgilendirilmesi yapılır.Tablo 2'ye göre hareket edilir.

Şikayetlerin giderilmesi için yapılan çalışmalarda Teknik Müdür(ler) 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. Şikayet kalite yöneticisi kaynaklı ise alanıyla ilgili uzman bir kişi tarafından dışarıdan hizmet alımı yapılır. Şikayet Teknik Müdür(ler) kaynaklı ise ; TS EN ISO/IEC 17020 standardı kapsamın da muayene kuruluşu tecrübesi bulunan kişilerden destek alımı yapılabilir.

*Kuruluştaki tüm personellerin aynı firmada muayeneye işlemi yapması durumunda oluşan şikâyetin değerlendirilmesi; alanıyla ilgili uzman bir kişi tarafından dışarıdan hizmet alımı yapılarak gerçekleştirilir.*

## 6.7 Şikayetlerin Sonlandırılması

Şikayetlerin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin tamamlanmasından sonra Teknik Müdür(ler) ve Kalite Yöneticisi tarafından faaliyetlerin sonuçları, uygun ve etkin bulunursa şikayet sonlandırılır ve resmi olarak müşteriye Müşteri Öneri ve Şikayet Formunda sonuç kısmı doldurularak iletilir. Müşteriye iletilen bilgiler şikayete konu olan personellerce yapılmamaktadır.

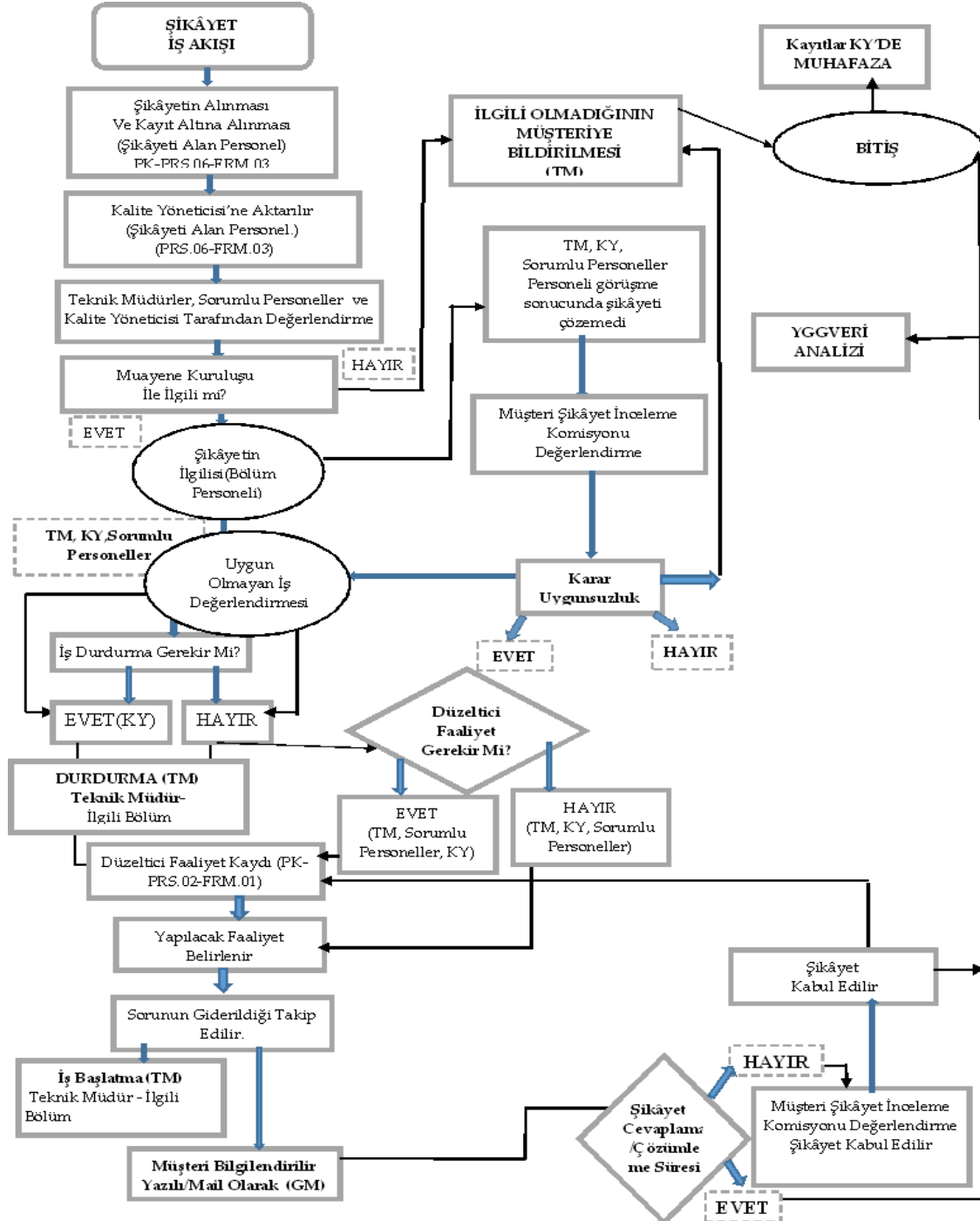
Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Yöneticisi tarafından gündeme getirilir.

## 7.Şikayet Prosesi ve Değerlendirme Süreç şeması

Tablo 1: Şikayet Prosesi

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROSES SAHİBİ:</b> Kalite Sistem Yöneticisi                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PROSESİN AMACI:</b> Prosafety Hijyen Ölçüm Test Analiz Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti. Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PROSES SORUMLULARI:</b><br><b>Genel Müdür ,Teknik müdür(ler), Kalite Sistem Yöneticisi</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>GİRDİLER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>KAYNAKLAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>ÇIKTILAR</b>                                                                                                                                             | <b>GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU</b>                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri şikâyeti</li><li>• Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Anketi</li></ul>                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Personel.</li><li>• Metot</li><li>• Analiz Süresi</li><li>• Tarafsızlık</li><li>• Gizlilik</li><li>• Sonuçların Güvenilirliği</li><li>• Müşteri ile iletişim</li><li>• Ücretler</li></ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti</li><li>• Müşteri memnuniyet or</li></ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı</li></ul>                                                                                                                                                            |
| <b>KONTROL KRİTERLERİ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>İZLENECEK HUSUSLAR/<br/>PERFORMANS KRİTERLERİ (*)</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                             | <b>İLGİLİ DÖKÜMANLAR</b>                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Şikâyet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</li><li>• Şikâyetin İlgilisi Kim?</li><li>• Şikâyet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı?</li><li>• Şikâyet Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonuna Sevk Edilmeli mi?</li><li>• Şikâyet Süresini aştı mı?</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri şikâyet sayısı</li><li>• *Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı</li><li>• *Şikâyetlere cevap verme süresi,</li><li>• *Müşteri memnuniyet oranında ki artış.</li><li>• *Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı</li></ul> |                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• PK-PRS.06 Müşteriye Hizmet Öneri Şikâyet Değerlendirme Prosedürü</li><li>• PK-PRS.02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü</li><li>• PK-PRS.03 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü</li></ul> |
| <b>ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</li></ul>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |

Tablo 2: Müşteri Şikayet Değerlendirme Süreci Şeması



**7. DÖKÜMANTASYON**

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

**8. KAYNAKÇA**

- TS EN ISO/IEC 17020
- TÜRKAİ Rehber Dokümanlar
- İSGÜM Rehber Dokümanlar