

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	1/6

0.0 Revizyon Listesi			
Sayfa No	Revizyon No	Tarih	Açıklama
00	00	01/07/2017	İlk yayın
03	01	25.04.2018	Müşteri memnuniyet anketi hazırlamak ve bu anketi müşterilere yollamaktan MT sorumludur.
05	02	25.04.2018	Müşteri Memnuniyeti Anketi form numarası güncellendi.
3	03	01.08.2018	Müşteri şikayetleri için WEB sitesi kullanımı açıklanmıştır.
4	04	10.08.2018	Müşteri memnuniyet anket form numarası eklendi.
5	05	10.08.2018	Anket sonucunda toplamda olumsuz veya her bir soru için olumsuz puan alınması durumunda yapılacaklar ilave edildi.
	06	02.11.2019	TS EN ISO 17025 2017 versiyon revizyonu yapılmıştır.
	07	10.10.2020	Şikayetlerin kim tarafından ve nasıl ele alınacağı ile ilgili açıklamalar yapılmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	2/6

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, laboratuvarında ve yerinde gerçekleştirilen Deney/Kalibrasyon ve test hizmetlerinde müşteriyi bilgilendirmek, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayetleri değerlendirerek hizmet kalitesini arttırmak müşteriye ait her türlü bilginin korunması ve gizliliğin temini esasları ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemler belirlenir.

2. KISALTMALAR ve TANIMLAR

SAMLAB: Samsun Akredite Uluslararası Metal Metroloji ve Kalibrasyon Laboratuvarı İşletmeciliği A.Ş.

LIMS: Laboratuvar Yönetim Sistemi, Laboratuvar da kullanılan yazılım programı.

LM: Laboratuvar Müdürü

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

LBS: Laboratuvar Bölüm Sorumlusu

MT: Müşteri Temsilcisi

3. İLGİLİ SORUMLULAR

SAMLAB' ın Müşteri ile olan faaliyetlerinin bu prosedürde yazıldığı şekilde uygulatılmasından LM sorumludur. Kalite Sistem uygunluğu, işletilmesi ve kayıtların takibi KYT' nin sorumluluğundadır.

4. UYGULAMA

4.1 Müşteriye Hizmet

- SAMLAB, müşterinin talep etmesi durumunda, kendisi için yapılan Deney/Kalibrasyon hizmetleriyle ilgili olarak laboratuvarın ilgili bölümlerine girmesine ve performansını izlemesine yapılan işin aksatılmamasına özen gösterecek şekilde teknik personelin gözetimi altında olmak koşuluyla izin verir. Bu durumda diğer müşterilere karşı gizlilik esastır.

- LBS ve/veya MT, müşteriyle tam bir koordinasyon ve iletişim sağlayarak müşteri taleplerine mümkün olan en kısa sürede cevap verir.

- LBS ve/veya MT, Deney/Kalibrasyonlarda sapma veya gecikme olduğunda bu durumu LM 'nün onayı dahilinde hemen müşteriye bildirir.

- Müşterinin cihazında; SAMLAB' a kabul edildikten sonra bir problem oluşursa, durum LBS iletilir. LBS bilgisi dahilinde sorun derhal müşteriye raporlanır. Konuyla ilgili Düzeltici/Önleyici

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	3/6

faaliyet düzenlenir. (P-7.10,-8.6-8.7 Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi, İyileştirme, Döf Faaliyetleri Prosedürü).

- MT, Müşteri Memnuniyeti Anketi hazırlamak ve bu anketi müşterilere yollamaktan sorumludur. Anket SAMLAB web sayfasında yayınlandığı gibi, Deney/Kalibrasyon hizmeti sonrası, müşterinin Deney/Kalibrasyon yapılan cihazlarının sertifikaları ile birlikte verilir. Hizmetleriyle ilgili bir memnuniyetsizlik tespit edilirse, laboratuvar hizmetleri yeniden gözden geçirerek, bu anketi müşteri şikâyeti olarak işleme alır.

4.2 Müşteri Şikayetleri Değerlendirme

Müşteri şikayetleri sözlü olarak veya yazılı olarak laboratuvara gelebilir. Şikâyetin sağlıklı olarak değerlendirilebilmesi için şikayetler öncelikle kayıt altına alınır.

- *Müşteri WEB sitesinde yer alan formu doldurarak, ya da direk WEB sitesindeki iletişim kısmına gerekli bilgileri girerek öneri ve şikayetlerini firmamıza gönderir veya yapılan F-S-020 müşteri memnuniyet anket formu değerlendirmeleri sonucunda şikâyet çıkabilir. Şikâyetler KYT tarafından incelenir, F-S-021 Müşteri Şikâyet Bilgi ve İzleme Formu kullanarak yazılı hale getirir ve kaydeder. İhtiyaç olması halinde KYT tarafından kayıt altına alınan ancak tam ifade edilemeyen şikayetler için olayın daha iyi anlaşılması bakımından müşteri ile tekrar temasa geçilir ve şikâyet yeniden açıklayıcı bir şekilde kayıt altına alınır. F-S-021 Müşteri Şikâyet Bilgi ve İzleme Formunu kullanarak doldurur.*

- *Şikayetler, şikâyete konu olmayan kişiler tarafından ele alınır.*
- *Ulaşan tüm şikayetler KYT tarafından değerlendirilmek üzere LM 'ye iletir.*
- *Kayıt altına alınan şikayetler bir ay içinde değerlendirilmek üzere sonuçlandırılır.*
- *Değerlendirilen şikâyet laboratuvarın kusurlu veya kusursuz olduğuna bakılmaksızın müşteriye e-mail yolu ile bilgi verilir F-S-021 Müşteri Şikâyet Bilgi ve İzleme Formunu onaylatılır ve kayıt altına alınır.*

- *SAMLAB 'dan kaynaklanan bir kusurun bulunması durumunda P-7.10,-8.6-8.7 Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi, İyileştirme, Döf Faaliyetleri Prosedürüne göre işlem yapılır.*

- *Sahada bulunan personel kendisine sözlü olarak yapılan şikayetleri F-S-021 Müşteri Şikâyet Bilgi ve İzleme Formunu kullanarak doldurur.*

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	4/6

4.3 Müşterinin Gizliliği

- SAMLAB, müşteriye ait her türlü bilgi, belge, sözleşmeleri, test ve Deney/Kalibrasyon sonuçlarını ve bunlarla ilgili tüm hizmetlerini üçüncü şahıslara karşı korur.
- Müşteri tarafından SAMLAB' a Deney/Kalibrasyon işlerinde kullanılmak üzere verilen Deney/Kalibrasyon metotları, kullanıldıktan sonra orijinal haliyle geri teslim edilir.
- Müşteri gizliliğinin korunması tüm personelin sorumluluğundadır.
- Elektronik ortamda bulunan müşteri bilgileri, ana bilgisayar üzerinde depolanır ve şifre korumalıdır.
- Laboratuvarı ziyarete gelen ziyaretçilere karşı, müşterinin Deney/Kalibrasyon metotları, cihazları ve dokümanları gizliliğin esaslarına uygun olarak korunur.
- Sadece müşterinin mal, mülk ve dokümanlarının korunması değil, aynı zamanda laboratuvarı ziyaret eden kişilere veya diğer müşterilere sözlü olarak da hiçbir açıklayıcı bilgi verilmez.
- Bilginin kullanımı ve korunması ile ilgili olarak SAMLAB' da aşağıdaki prensipler belirlenmiştir. Bunlar:

Amaç: Müşteri bilgileri Deney/Kalibrasyon ve test amaçları için toplanmalıdır.

Sınırlı kullanım: Müşteri bilgileri sahibinin izni olmadan kullanılmamalıdır. Kişisel bilgiler imha, değişiklik ve yetkisiz kullanımlara karşı korunmalıdır.

Veri toplama: Toplanacak bilgiler amaca uygun olmalı, gereksiz bilgi toplanmamalıdır.

- Bilginin kullanımı ve iletilmesi ile ilgili olarak SAMLAB' da Elektronik ortamda gönderilen bilgiler, içindeki bilgilerde değişiklik yapılamayacak formatta gönderilir ve aşağıdaki maddeler göz önüne alınır. Bunlar;

- a) Deney/Kalibrasyon sonuçlarının gönderildiği kişi ve unvanı,
- b) Tarafsızlık ve Gizlilik beyanı,
- c) Talep edilen bilgi.

4.4 Müşteri Anketleri

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliği sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	5/6

analiz edilmesi için **F-S-020 müşteri memnuniyet anket formu** kullanılarak müşteri anketleri yapılır ve değerlendirilir.

- Müşteri anketlerinden elde edilen verilerle, MT tarafından Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Analizi ve değerlendirme sonucu oluşturularak (Yıllık bazda değerlendirilerek ve memnuniyet grafikleri oluşturularak) değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda geleceğe yönelik planlamalar ve iyileştirme çalışmaları yapılmasında yararlanılacak istatistiksel veriler oluşturulur.

- Müşteri anketleri sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirmeye yardımcı bilgiler sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.

- Müşteri memnuniyeti anketleri değerlendirmesi yılda bir kez yapılır. KYT tarafından hazırlanan anket analizi ve değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür

- Elde edilen rapor sonuçlarına göre LM ve KYT, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

- Toplam 12 soru ile “1-5” arası puanlama yapılarak müşteri görüşleri alınır,

“0-13” puan Müşteri ile temasa geç

“14-25” puan Olumsuz

“26-37” puan Normal

“38-49” puan Olumlu

“50-60” puan Çok Olumlu notları ile değerlendirilir.

Müşteri değerlendirmeleri sonucunda “0-25” arası toplam puan verilmesi durumunda veya “1” ya da “2” puan verilen (5 puan üzerinden değerlendirilen) her bir soruya karşılık F-S-009 Sebep Analiz Formu kullanılarak sebep irdelenir. Daha sonra müşteri ile temasa geçilir, müşteri görüşü sözlü ya da yazılı olarak alınır, en geç bir hafta içerisinde müşteriye yazılı veya sözlü dönüş yapılarak sorunu çözümü yoluna gidilir. Ayrıca Müşteri memnuniyet anketi değerlendirme sonucuna çözüm açıklaması yazılı olarak belirtilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P-7.10,-8.6-8.7 Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi, İyileştirme, Döf Faaliyetleri Prosedürü
- P-7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürü

	Şikayetler Prosedürü	Doküman Kodu	P-7.9
		Yayın Tarihi	01/07/2017
		Rev. No /Tarih	07/10.10.2020
		Sayfa	6/6

- F-S-021 Müşteri Şikâyet Bilgi ve İzleme Formu
- Tarafsızlık ve Gizlilik beyanı
- F-S-020 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu