



MÜŞTERİYE HİZMET VE
ŞİKÂyetLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Sayfa	1 / 5
Dok. No	KKÇL-PR-04
Yay. Tarihi	17.07.2006
Rev. No	08
Rev. Tarihi	05.03.2024

1. AMAÇ

Yapılan ölçüm hizmetlerinde müşteri taleplerinin açığa kavuşturulması ve yapılan ölçüm işleri ile ilgili laboratuvarımızın performansının izlenmesi konusunda ve müşteri şikâyetlerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Laboratuvar hizmet profilinde yer alan faaliyetlerle ilgili müşteri ilişkilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Şirket Müdürü
Laboratuvar Sorumlusu
Kalite Yönetim Temsilcisi
Deney Sorumlusu
Numune Alma Sorumlusu
Numune Kabul Sorumlusu

4. TANIMLAR

Laboratuvar hizmet profili: Laboratuvarımızın ölçüm hizmeti verdiği kapsamı açıklayan doküman.

5. UYGULAMALAR

5.1. Müşteriye Hizmet

5.1 Müşteri taleplerinin açığa kavuşturulması için müşteri ve müşteri temsilcisi ile iletişim Laboratuvar Sorumlusu ve deney sorumluları tarafından sağlanır.

5.2 Müşterinin bilgilendirilmesi ve yapılan ölçüm performansının izlenmesine diğer müşterilerin gizliliğin sağlanarak müsaade edilir.

5.3 Müşterinin numunelerinin hasar görmemesi için gerekli önlemler deney sorumluları tarafından alınır. Numunelerde oluşan hasarlar müşteriye bildirilir.

5.4 Ölçümlerin istenilen performansta gerçekleştirilmesi için müşteri veya temsilcisinden beklenen şartlar yapılan sözleşmelerde tanımlanır ve bunların sağlanması için müşteri veya temsilcisi bilgilendirilir.

5.5 Ölçümler sırasında gerekli olan sağlık ve güvenlik tedbirleri konusunda müşteri veya temsilcisi bilgilendirilir.

5.6 Ölçümler ile ilgili müşterinin talep ettiği bilgiler deney sorumluları veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından açığa kavuşturulur.

5.7 Ölçümlerde ölçüm faaliyetlerinin aşamaları ve laboratuvarda yapılan ölçümler ve raporlama ile bilgiler konusunda müşteri, deney sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.

5.8 Sözleşme, ölçüm, deney ve raporlama aşamasında müşterinin görüş ve önerileri deney sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından dikkate alınır.

5.9 Sözleşme şartlarında veya ölçüm performansını etkileyecek gelişmeler müşteriye veya müşteri temsilcisine gecikmeden deney sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından bildirilir.

Hazırlayan	Onaylayan



MÜŞTERİYE HİZMET VE
ŞİKÂyetLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Sayfa	2 / 5
Dok. No	KKÇL-PR-04
Yay. Tarihi	17.07.2006
Rev. No	08
Rev. Tarihi	05.03.2024

5.10 Yapılan tüm sözleşmelerde müşteri gizliliğine riayet edilir.

5.11 Laboratuar hizmet performansını değerlendirmek amacıyla yönetim temsilciliği aracılığıyla yılda en az bir kez anket çalışması yapılır. Anket çalışmasının zamanı, kapsamı ve özellikleri kalite yönetim temsilcisi, Laboratuar Sorumlusu ve Şirket Müdürünün değerlendirmesiyle karar verilir.

5.12 Anket sonuçları kalite yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir ve Laboratuar Sorumlusu ve şirket müdürüne dağıtılır ve anket sonuçlarına göre düzeltici ve önleyici faaliyet çalışması başlatılabilir.

5.13 Anket sonuçları yönetimi gözden geçirme toplantısında değerlendirilir.

5.14 Müşteri anketlerinin müşteriye iletme ve tekrar geri alma şekli: firmanın internet sitesinden, mektupla yada ölçüm için gidildiği anda kişisel görüşme ile yapılır.

5.15 Anketlerin Değerlendirilmesi

Ankette her sorunun ve/veya anketin tamamının memnuniyet derecesi bir başka değişik kalite değerinin hesaplaması yapılır.

Kalite değerini hesaplamak için

$$KD_i = X_i(100/m)$$

$$AKD = \frac{\sum_{i=1}^n KD_i}{n}$$

Eşitliklerinden yararlanılır.

KDi:i ‘inci hizmetin (sorunun) kalite değeri

Xi :i ‘inci hizmetin (sorguya) verilen beğeni derecelerinin ortalaması

m :Beğeni derecelerinin (seçeneklerin) sayısıdır.

AKD:Anketin kalite değeri

n :Kalite değerleri hesaplanan soruların sayısıdır.

100/m çarpanı 100 üzerinden değerlendirme yapmak için kullanılır.

KYT tarafından uygulanan anketlere, yukarıda belirtilen formüle göre ortalama kalite değeri hesaplanır. Anketlerin değerlendirmesinde aşağıdaki kurallar dikkate alınır.

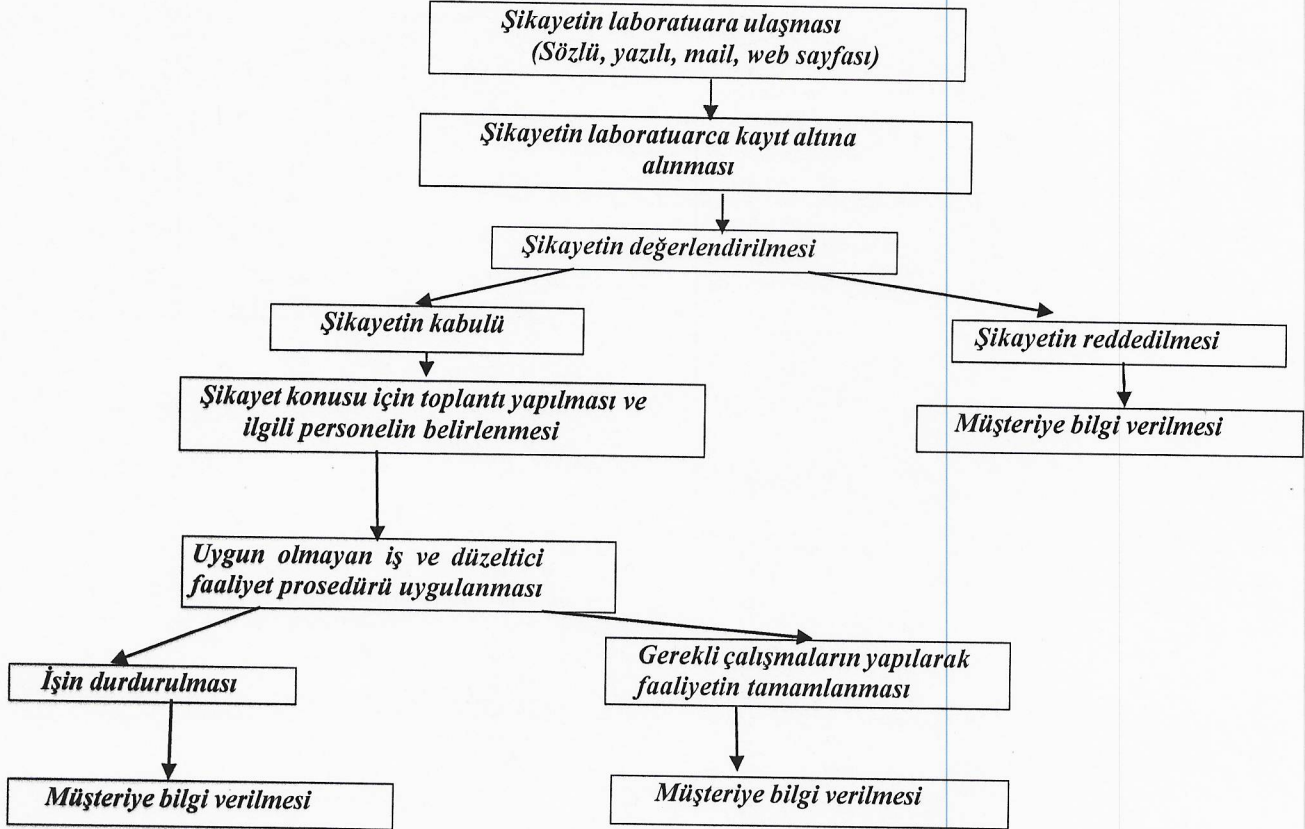
a) Ortalama Kalite Değeri, Kalite Hedefleri Formu’nda belirlenen hedef değeri ile karşılaştırılır ve ortalama değerin bu değerden küçük olması durumunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir.

b) Her bir anket sorusu için 3’ün altında alınan puan varsa bu konu ile ilgili düzeltici faaliyet gerçekleştirilir.

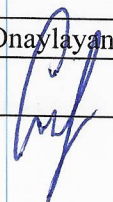
Hazırlayan	Onaylayan

5.16. Şikayetler**Şikayet prosesi:**

KELEBEK KİMYA ÇEVRE Laboratuvarı olarak şikayetler ile ilgili prosesimiz;



Şikayetlerin yönetimi ile ilgili hazırlanan Şikayet Yönetimi Prosesi 3. tarafların erişimini sağlamak adına firmamızın internet adresinde "www.kelebekcevre.com" yer almaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
	



MÜŞTERİYE HİZMET VE
ŞİKÂyetLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Sayfa	4 / 5
Dok. No	KKÇL-PR-04
Yay. Tarihi	17.07.2006
Rev. No	08
Rev. Tarihi	05.03.2024

5.16.1. Müşteri Şikayetlerinin Alınması, Değerlendirilmesi Ve Sonuçlandırılması

Laboratuvara aşağıdaki konularda şikayet gelebilir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin(müşteri ismi, adres değişikliği v.b.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)

5.16.1.1. Müşteri Şikayet ve İtirazların Geliş Şekli

Müşteriden veya ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikayet, itiraz vb. durumlar çeşitli yollarla (Telefon Elektronik Posta, vb) Laboratuvarımıza ulaşabilir.

Müşterilerin sözlü ve yazılı şikâyetini alan kimse “ idari birim, deney sorumlusu, kalite yönetim temsilcisi, Laboratuar Sorumlusu” Müşteri Şikayet Formuna-FR14 kaydedilir.

Şikayet konusu idari konularda ise şikayet Şirket Müdürüne teknik konularda ise Laboratuar Sorumlusu, kalite konularında ise KYT’ne bildirilir.

Tüm durumlarda KYT gelen şikayetleri “ Müşteri Şikayet Formuna-FR14 na işleyerek kayıt altına alır.

5.16.1.2. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Gelen müşteri şikayetleri, kayıt altına alındıktan sonra, şikayet incelenir. Gelen şikayetin, Laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyet ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Eğer Laboratuvarın faaliyeti kapsamındaki bir konu ise **Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü’ne** göre işlem başlatılır. Yapılan şikayet için “ FR-26-Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Formu” doldurulur. Konuyla ilgili kayıtlar, raporlar, müşteri görüşmeleri vb. gözden geçirilir. Bu süreçte, birim sorumlusu ve KYT beraber gerekli incelemeleri yapar. Eğer şikayete konu olan faaliyet bu iki kişiden birini ilgilendiriyor ise, o kişi yerine LY değerlendirme sürecinde yer alır. Değerlendirme sürecinde şikayete konu faaliyeti yapan personel yer alamaz.

Tüm şikayetler değerlendirilmesi / incelenmesi **Risk Değerlendirme Prosedürü dikkate alınarak yapılır.**

Yapılan inceleme sonucu şikayetin kabul edilip/edilmediği müşteriye bildirilir.

5.16.1.3. Değerlendirme Sonucu Yapılacak Faaliyetler

Şikayete konu olan faaliyet değerlendirilip, yapılan değerlendirmeye ait kayıtlar; “FR-26-Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Formu”nun arkasına eklenerek dosyalanır. Yapılan değerlendirme sonucunda;

- Dokümantasyon revizyonu
- Personel eğitimi
- Cihaz bakımı ve kalibrasyonu
- Satınalma süreci
- Deney tekrarı
- Raporun geri çekilmesi
- Risk analizinin yenilenmesi gibi faaliyetler yapılabilir.

Bu faaliyetler içerisinde Laboratuvar için en zaman alıcı ve maliyetli süreç, deney tekrarıdır. Deney tekrarına karar verilmesi durumunda LY’ne bilgi verilir. LM, deneyin gerçekleşme tarihi, deneye katılım şartları,

Hazırlayan	Onaylayan



MÜŞTERİYE HİZMET VE
ŞİKÂyetLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Sayfa	5 / 5
Dok. No	KKÇL-PR-04
Yay. Tarihi	17.07.2006
Rev. No	08
Rev. Tarihi	05.03.2024

deney bedeli vb. Konularda bir bilgi notu hazırlar ve müşteriye iletilmesi için KYT'na verir. KYT şartları müşteriye eposta ile iletir. Müşterinin onay vermesi üzerine, itiraz edilen deney, aynı şartlarda aynı metot ile farklı bir personel tarafından tekrar edilir.

- Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.
- Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak Hakem Laboratuvar belirlenmesi sağlanır. Deney Hakem Laboratuvarınca tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talep de de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır

5.16.1.4. Yapılan Faaliyetlerin Müşteriye Bildirilmesi

Şikayet sonucu yapılanlar, KYS tarafından bir bilgi notu olarak şikayet sahibine e-posta ile bildirilir.

Müşteri şikayetleri ile ilgili değerlendirme sonuçları laboratuvar değerlendirme toplantıları ve yönetim gözden geçirme toplantılarında görüşülerek ilgili personeller bilgilendirilir ve yapılacak faaliyetlere karar verilir.

Müşteri şikayetleri ve değerlendirme sonuçları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır

5.17 Müşteriye ait elde edilen elektronik bilgiler korunacaktır.

5.18 Uygunluk beyanları: Deney/ölçüm hizmetlerinde karar kuralı içeren bir uygunluk bildirimi zorunlu olduğunda "yasal mevzuat, müşteri talebi" deney sonucu ile beraber uygunluk değerlendirilmesi deney raporunda belirtilir. Bunun dışında bir değerlendirme yapılmaz ve karar kuralı uygulanmaz. Karar kuralı uygulama yöntemi Karar Kuralı Uygulama Prosedürü'ne göre yapılır.

6. REFERANSLAR

- Müşteri sözleşmeleri
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Risk Değerlendirme Prosedürü
- Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü

7. KAYITLAR

1. Müşteri Şikayet Formu-FR14

Rev.No	Sayfa No	Değişiklik Sebebi	Onay	Tarih
00	Tümü	İlk Yayın	ŞM	17.07.2006
01	Tümü	Prosedür formatı ve içeriği yeniden düzenlendi	ŞM	11.06.2007
02	Tümü	Prosedür formatı ve içeriği yeniden düzenlendi	ŞM	18.12.2007
03	Tümü	Prosedür formatı ve içeriği yeniden düzenlendi	ŞM	05.05.2015
04	2	5.14, 5.15 ve 5.16 maddesi eklendi	ŞM	01.06.2016
05	4	5.17 maddesi eklendi	LY	15.03.2017
06	3	5.16 güncellendi ve 5.18 maddesi eklendi	LY	07.01.2020
07	3,4	5.16.Şikayetler maddesi güncellendi.	LY	08.04.2022
08	3	5.16. Maddesine Şikayet Prosesi eklendi	LY	05.03.2024

Hazırlayan	Onaylayan