



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	15.01.2018
Rev.No/Rev.Tar.	06/15.09.2023
Sayfa No	1 / 8

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Selçev Ölçüm ve Analiz Laboratuvarı tarafından "TS EN ISO/IEC 17025-Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar" standardı gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, verilen hizmetler kapsamında gelen müşteri taleplerinin ve şikayetlerinin tam ve eksiksiz karşılanması, müşterilerle hızlı ve etkin bir iletişim sağlanması için, taleplerin ve şikayetlerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaları planlamak ve yürütmek için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektedir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Selçev Ölçüm ve Analiz Laboratuvarında gerçekleştirilen deney ve ölçüm hizmetleri ve bunlara ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikayet talep ve memnuniyet ölçümünü kapsar.

3. TANIMLAR

Bu prosedürde herhangi bir tanım ve kısaltma kullanılmamıştır

4. SORUMLULAR

Genel Müdür,
Kalite Sistem Sorumlusu
Laboratuvar Sorumlusu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

5. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

5.1. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Laboratuvar, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, PR.02-FR.03_Teklif-Sözleşme Formu hazırlanır.

Laboratuvarın müşterileri ile yaptığı sözleşme aşağıdakileri içerir.

- Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,
- Müşteri talebi ile işin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi verilmesi,
- Laboratuvarın herhangi bir gecikme, deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi vermesi,
- Sahada ve/veya laboratuvarında gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması
- Müşteriye Laboratuvar personeli tarafından deneyi etkileyecek çevresel şartlar ve laboratuvarında uyulması gereken kurallar konusunda bilgi verilmesi,
- Müşterilerin laboratuvar çalışma şartlarını gözlemlemelerinin sağlanması,
- Müşterinin laboratuvar ziyaret talebi olduğunda laboratuvar müdürü gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışının sağlanması,
- Şahit numune alma veya aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması,

Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) ile ölçülür. Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) ölçüm ve analiz sonrasında müşterilere Kalite Sistem Sorumlusu tarafından ulaştırılır ve geri bildirim yapmaları talep edilir. Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) e posta, faks, posta veya elden müşterilere ulaştırılabildiği gibi www.selcev.com sitesi içerisinde Formlar başlığından da ulaşılabilmesi sağlanmıştır. Şikayete konu olan faaliyetten bağımsız kişi/kişilerin şikayeti değerlendirmesi sağlanır.

Form içerisinde sorulan sorulara Çok İyi, İyi, Orta ve Kötü şeklinde cevaplar verilmesi istenir. Orta ve Kötü olarak işaretlenen sorular olması durumunda bu durum Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) na işlenir ve sonuca göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.07) işletilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	15.01.2018
Rev.No/Rev.Tar.	06/15.09.2023
Sayfa No	3 / 8

Analizlerin gerçekleştirilmesi aşamasında müşteriler, kendilerine ait analizi izlemek, bilgi almak ve analize tanık olmak için, diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin sağlanması koşulu ile laboratuvarın ilgili bölümünü Laboratuvar Sorumlusu tarafından görevlendirilen personel eşliğinde ve kontrolünde ziyaret edebilirler.

5.2. MÜŞTERİLERİN BİLGİLENDİRİLMESİ

Laboratuvar tarafından kabul edilmiş olan numuneler için müşteri tarafından talep edilen analizlerde laboratuvardan veya müşteriden kaynaklanan bir değişiklik veya sapma olması durumunda ilgili Deney ve Ölçüm Sorumlusu tarafından "Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)" doldurulur ve Laboratuvar Sorumlusuna iletilir. Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Sistem Sorumlusu ile birlikte değişiklik ile ilgili karar verir ve sorumlu personel belirlenir. Sorumlusu tarafından karara uygun olarak faaliyet gerçekleştirildikten sonra form Laboratuvar Sorumlusu tarafından kontrol edilir ve muhafaza edilir.

Selçev Ölçüm ve Analiz Laboratuvarı çalışanları, ölçüm, deney ve inceleme işlemleri sonucunda aldığı verilerden hareketle müşterilerine teknik konularda tavsiyeler, yol göstermeler, görüşler ve yorumlar bildirir.

Herhangi bir gecikme, deney ve ölçümlerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşteri tarafından veya herhangi bir üst kurul (Bakanlık, Türkak) tarafından yapılan ölçümlerle ilgili uygunluk değerlendirilmesi yapılması istendiğinden de bu durum PR.02-FR.03_Teklif-Sözleşme Formu'nda ilgili bölüm doldurularak laboratuvar bilgilendirilir. Laboratuvar sorumlusu analiz/ölçüm planlamasını yaparken müşteri ile uygulanacak karar kuralı ile ilgili görüşmeler yapar ve sonuçları hangi standart, yönetmelik vb. değerler ile kıyaslanacağı müşteri ile birlikte belirlenir. Ölçüm/Analiz Sonuçları çıktığında laboratuvar sorumlusu sonuçları kıyaslayarak ölçüm belirsizlikleri ve sınır değerler ile birlikte raporu oluşturur. Sonuçların uygunsuz çıkması durumunda Laboratuvar sorumlusu müşteriye bu konuda mail, telefon vb. ile bilgilendirir. Firma da ölçümlerin uygunsuz çıkmasına sebebiyet veren durumlar ortadan kaldırıldıktan sonra müşterinin isteği doğrultusunda tekrar saha planlaması yapılarak ölçümler tekrarlanabilir. MELBES tarafından laboratuvara ulaşan işlerin uygunluk değerlendirmesinde uygunsuz sonuçların çıkması durumunda müşteri bilgilendirilir ve aynı zamanda Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına yazılan bir dilekçe ile durum bildirilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

5.3. MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE TALEPLERİ

Tüm personel; iç veya dış müşterilerden gelen şikayet ve talepleri, Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ile dokümente ederek; Kalite Sistem Sorumlusu'na iletmekten sorumludur.

Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Sistem Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından yürütülür. Şikâyet eğer Kalite Sistem Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise bu kişilerin vekilleri veya konudan bağımsız personel tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarın resmi internet sitesinde bulunan Müşteri Şikayet Ve Talep Formu (PR.05-FR.02) müşteri tarafından ulaşılabilir durumdadır. İnternet sitesi üzerinden online olarak indirilen form müşteri tarafından ilgili bölümler doldurularak formda belirtilen mail adresi aracılığıyla laboratuvara şikâyet iletilir.

Bunun dışında şikayetler sadece yazılı olmak zorunda değildir. Müşterinin memnuniyetsizliğini bildirdiği herhangi bir yaklaşım da şikâyet olarak ele alınabilir. Örneğin anket formu içerisinde bir konu hakkında vermiş olduğu olumsuz görüşler ya da telefon, faks, email yoluyla kurulan iletişimlerde ortaya koyacağı memnuniyetsiz ve olumsuz tutumlarda şikayet olarak ele alınmalıdır. Bu şikayetler de Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ile dokümente edilir.

Kayıt altına alınan müşteri şikayetleri Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Şikayete konu olan işlemin laboratuvarın herhangi bir aşamadaki hatası nedeni ile olduğu tespit edilirse Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Sistem Sorumlusu ile birlikte şikayeti giderecek faaliyeti, tahmini bitiş tarihini belirler. Kalite sistem sorumlusu laboratuvar adına Şikayeti kabul ettiğine dair bilgilendirmeyi yazılı (e-posta,faks vb.) veya telefonla sözlü olarak müşteriye iletir ve şikayetin giderilmesine dair laboratuvar tarafından yapılacak faaliyetlerin tahmini bitirilme tarihi ve yapılan faaliyetin sonucunda geri döneleceği hakkında bilgilendirilir.

Laboratuvara ulaştırılan ilgili şikayete ilgili faaliyetler başlatılır. İlgili birim yetkili personeller şikâyetin giderilmesine dair ilgili faaliyetler ile üst yönetim tarafından bilgilendirilir ve personellere görevlendirme yapılır.

Şikayetin giderilmesine dair yapılan faaliyetlerin izlenmesi ve sonuçlandırılması şikayete tabi olmayan birim tarafından gerçekleştirilir.

Şikayet ile ilgili ilerleme kayıtları Müşteri Şikayet Ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ve Müşteri Şikayet ve Talep Takip Formu (PR.05-FR.03) ile kayıt altına alınır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	15.01.2018
Rev.No/Rev.Tar.	06/15.09.2023
Sayfa No	5 / 8

Şikayetin sebepleri araştırıldıktan ve şikayetin giderilmesine dair faaliyetler kararlaştırıldıktan sonra müşteriye Müşteri Şikayet Ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ile bilgilendirme yapılır.

Şikayetin giderilmesinden sonra Kalite Sistem Sorumlusu tarafından uygunsuzluğun tekrarlanmaması için yapılacak bir ilave faaliyet gerektiğine karar verilmişse Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili laboratuvar personelinin görüşleri alınır, faaliyete karar verilir ve sorumluları belirlenir ve "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.07)" ne göre çalışmalar planlanır ve çalışmanın bitiş tarihinden sonra Kalite Sistem Sorumlusu tarafından gözden geçirilir, Genel Müdür tarafından onaylanarak kapatılır.

Müşteri şikayetinin konusu analiz raporundaki bir sonuca itiraz ise itiraz ; Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ile kayıt altına alınır. Laboratuvar Sorumlusu tarafından görevlendirilen analiz sorumlusu tarafından itiraza neden olan analize ait her türlü teknik kayıtlar (ham datalar, kalibrasyon eğrisi, en son yapılan kalite kontrol çalışma sonucu, hesaplamalar vb.) ve raporlama aşaması gözden geçirilir. Analiz sonucunda bir değişiklik olmadığı sonucuna varılırsa müşteri sözlü/yazılı olarak bilgilendirilir, kayıtları alınır. Analiz aşamasındaki herhangi bir nedenden dolayı hatalı analiz sonucu verildiği tespit edilmiş ise, koruma süresi içinde numune varsa analiz tekrarlanır ve sonuca göre rapor güncellenir. Saklama süresi içinde numune olmaması halinde müşterinin isteği ile yeni gönderilecek bir numunede tüm analizler ücretsiz olarak tekrarlanır ve eski rapor geri istenerek yeni bir rapor düzenlenir. Raporlama aşamasında olan hatalardan dolayı sonuç değişikliği yapılacaksa analiz tekrarı yapılmadan rapor düzeltilerek güncellenir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



5.3. MÜŞTERİYE GERİ BİLDİRİM

Laboratuvar, şikayetler ile ilgili süreçleri tamamladığında şikayetçiye sonucu resmi olarak bildirmekle yükümlüdür. Şikayeti giderecek faaliyet son bulduğunda şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu (PR.07-FR.01) ve Sebebe-Kök Analiz Değerlendirme Formu (PR.07-FR.03) dikkate alınarak Müşteri Şikayet Faaliyetleri Sonuç Raporu (PR.05-RP.01) hazırlanır ve eğer faaliyet yeterli ise genel müdür onaylanarak müşteriye rapor ulaştırılır(e-posta, faks vs.).Kalite Sistem Sorumlusu bildirimini şikayetçiye ulaştığından gerekli görüşmeleri sağlayarak emin olmalıdır.

5.3. VERİ ANALİZİ

Kalite Sistem Sorumlusu tarafından yıl boyunca gelen tüm müşteri talep ve şikayetleri ile yapılan faaliyetler, giderilemeyen müşteri şikayetleri nedenleri ile birlikte, konularına göre değerlendirilerek ve gruplandırılarak veri analizi yapılır. Veri analizinde; Şikayetin çıkış kaynağı, konusu, sayısı ve aylara göre dağılımı parametreleri kullanılır. Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Bir konuda çok fazla müşteri şikayeti varsa sebep analizi yapılır ve şikayetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler planlanır.

Bu değerlendirme sonuçları yıllık Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında tartışılır ve

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	15.01.2018
Rev.No/Rev.Tar.	06/15.09.2023
Sayfa No	7 / 8

faaliyetlerin eksik olduğu kararı alınır, ilave düzeltici, önleyici faaliyetler veya ilave iç tetkikler planlanır. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarına girdi teşkil eder.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE VERİLER

- Teklif-Sözleşme Formu (PR.02-FR.03)
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.07)
- Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)
- Müşteri Şikayet ve Talep Takip Formu (PR.05-FR.03)
- Sebebi-Kök Analiz Değerlendirme Formu (PR.07-FR.03)
- Müşteri Şikayet Faaliyetleri Sonuç Raporu (PR.05-RP.01)

7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (PR.08) göre saklanır.

8. DAĞITIM

Genel Müdür

Kalite Sistem Sorumlusu

Laboratuvar Sorumlusu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan

REVİZYON TAKİP LİSTESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
09.09.2018	01	*Anketlerin müşterilere ulaştırılması ve geri bildirimleri tanımlanmıştır. Elde edilen sonuçların Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) na işlnmesi ve sonuca göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.07) işletilmesi tanımlanmıştır. * Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)'na firmamıza ait internet sitesinden ulaşılabileceği belirtilmiştir.
18.07.2019	02	Laboratuvar Müdürü ibaresi yerine Laboratuvar Sorumlusu ibaresi getirilmiştir. Alt Bilgi kısmına Kontrol Eden imza bölümü eklenmiştir. Şikayetlerin sadece yazılı anket yoluyla değil farklı yollarlada yapılabileceği konusu eklendi. Müşteriye şikayet sonucunun bildirilmesi konusu yeni bir başlık olarak eklendi
02.01.2020	03	Enlab programı süreci eklendi. Alt Bilgi kısmı kaldırıldı.
05.05.2020	04	Enlab programı süreci kaldırıldı. Alt Bilgi kısmı eklendi. Uygulanacak Karar Kuralının Müşteri ile anlaşma yöntemi açıklanmıştır. şikayeti ele alma süreci tanımlandı
13.08.2021	05	Şikayet kanalları tanımlanmıştır.
15.09.2023	06	Su ve Atıksu ile ilgili kısımlar dokümandan çıkarılmıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan