



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	P10
Revizyon No:	02
Yayın Tarihi:	22.07.2022
Sayfa No:	1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı laboratuvarımız tarafından verilen analiz hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden gelen şikâyetlerin ele alınması ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. TANIMLAR

-

3. UYGULAMALAR

3.1 Müşteri Şikâyetlerinin Alınması

Laboratuvarımız, müşterilerden gelen şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Müşteriden veya ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikâyet, itiraz vb. durumlar çeşitli yollarla laboratuvarımıza ulaşabilir.

- Telefonla veya www.aski.gov.tr adresinde bulunan “Ankara ve Su” sekmesi altındaki “Laboratuvar Hizmetleri” başlığı içerisinde bulunan P10-F01 Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu’na ulaştıktan sonra form doldurularak Akreditasyon Şefine ulaştırılır.
- Elektronik Posta olarak şikâyeti alan kişi tarafından elektronik ortamda Akreditasyon Şefi’ne iletir.

3.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Tüm durumlarda Akreditasyon Şefi gelen şikâyetleri “P10-F01 Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu” nun ilgili bölümünde değerlendirmeye alarak onaylar.

Telefonla gelen müşteri şikâyetleri, forma işlendikten sonra, şikâyet incelenir. Gelen şikâyetin, laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyet ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Eğer laboratuvarın faaliyeti kapsamındaki bir konu ise “P11 Uygun Olmayan Analiz, İşin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem başlatılır. Yapılan şikâyet için “P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu” doldurulur. Birim Şefi ve AŞ beraber gerekli incelemeleri yapar. Eğer şikâyete konu olan faaliyet bu iki kişiden birini ilgilendiriyor ise, o kişi yerine başka bir birim şefi değerlendirme sürecinde yer alır. Değerlendirme sürecinde şikâyete konu faaliyeti yapan personel yer alamaz.

Yapılan inceleme sonucu şikâyetin kabul edilip/edilmediği müşteriye 5 iş günü içerisinde bildirilir.

Şikâyete konu olan faaliyet değerlendirilip, yapılan değerlendirmeye ait kayıtlar; “P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu” nun arkasına eklenerek dosyalanır. Yapılan değerlendirme sonucunda;

- Dokümantasyon revizyonu,
- Personel eğitimi,
- Cihaz bakımı ve kalibrasyonu,
- Satın alma süreci,
- Analiz tekrarı,
- Raporun geri çekilmesi,
- Ara denetim yapılması,
- Risk analizinin yenilenmesi gibi faaliyetler yapılabilir.

Bu faaliyetler içerisinde laboratuvar için en zaman alıcı ve maliyetli süreç, analiz tekrarıdır. Analiz tekrarına karar verilmesi durumunda Laboratuvar Müdürü’ne bilgi verilir. Laboratuvar Müdürü, analizin gerçekleşme tarihi, analize katılım şartları vb. konularda bir bilgi notu hazırlar ve müşteriye iletir. Müşterinin onay vermesi üzerine, itiraz edilen analiz, aynı şartlarda aynı metot ile farklı bir personel tarafından tekrar edilir.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu:	P10
		Revizyon No:	02
		Yayın Tarihi:	22.07.2022
		Sayfa No:	2 / 4

Müşterinin tekrar analizi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak Hakem Laboratuvar belirlenmesi sağlanır. Analiz Hakem Laboratuvarınca tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Yapılacak faaliyetin içeriğine bağlı olarak, şikâyeti giderme sürecinin 15 gününü aşması durumunda müşteriye yapılan çalışma ve aşamaları hakkında yazılı bilgi verilerek sürecin devam ettiği iletilir. Yaklaşık tamamlama tarihi bildirilir ve bu süre takip edilir. Süre sonunda yapılan faaliyetler ve sonuçları müşteriye bildirilir.

Şikâyet sonucu yapılanlar, Akreditasyon Şefi tarafından bir bilgi notu olarak şikâyet sahibine bildirilir.

3.3 Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi

Müşterilere gönderilen anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için en iyi geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

Laboratuvara en yoğun numune gönderimi iç müşteriler tarafından yapılmakta olup, iç müşterilerimizin memnuniyeti her yılın kasım ayında gönderilen “Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu” ile ölçülmektedir. Akreditasyon Şefi tarafından EBYS üzerinden iç müşterilerimize anket formu gönderilerek bir yıllık çalışma sürecinde memnun oldukları veya olmadıkları hususlar sorulan sorular ile ölçülür. Mümkünse sonuçların en geç Aralık ayı içerisinde Laboratuvara ulaştırılması istenir. Laboratuvara ulaşan sonuçlar Akreditasyon Şefi tarafından derhal değerlendirilir.

Dış müşterilerimiz için ise her bir rapor ile bir anket formu gönderilir. Müşteri tarafından doldurulan ve Laboratuvara iletilen form derhal Akreditasyon Şefi tarafından değerlendirilir.

Akreditasyon Şefi, formda yer alan sonuçlar içerisinde cevabı “HAYIR” olan sorular için, açıklama bölümüne bakarak memnuniyetsizliğin nedenini inceler. Eğer neden belirtilmemişse öncelikle müşteri ile görüşerek nedenini öğrenir. Müşterinin nedenine göre, “Düzeltilici Faaliyet” başlatılıp başlatılmaması kararlaştırılır ve değerlendirme tarihi girilir. Bu aşamada Müşteri ile yapılan bir görüşme var ise, kayıt altına alınır ve anket formunun arkasına/üzerine eklenir (Görüşme yapılan kişi, tarih, saat, konu ile ilgili kısa hatırlatıcı bilgi, vb.). Değerlendirme sonucunda düzeltilici faaliyet başlatılması kararlaştırılmış ise, “P16 Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” ne göre işlem yürütülür.

Her form için verilen cevaplara göre puanlamalar belirlenir. Bu puanlama müşterinin sorulara vermiş olduğu cevaplar dikkate alınarak yapılır. Yapılan puanlama neticesinde “KISMEN” ve “HAYIR” cevapları çoğunluktaysa müşterinin genel olarak almış olduğu hizmetten memnun olmadığı düşünülür ve “P16 Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne” göre işlem yürütülür.

Yıl sonunda anketlere katılan toplam müşteri sayısına göre bir ortalama belirlenir. Ortalama belirlenirken, “EVET” verilenler 3 puan, “KISMEN” verilenler 2 puan, “HAYIR” verilenler 1 puan olarak işleme alınır. “FİKRİM YOK” cevabı verilenler ortalamaya katılmaz. Her soru, verilen cevaba göre ayrı ayrı değerlendirilir. Her soru için, seçilmiş cevaplara karşılık gelen puanlar toplanır ve müşteri sayısına bölünerek o soru için ortalama sayısal değer bulunur. Bu değer toplanan anket sayısı esas alınarak her bir soru için ayrı ayrı hesaplanır. Ortalaması 2’nin altında olan sorular YGG toplantısında görüşülür.



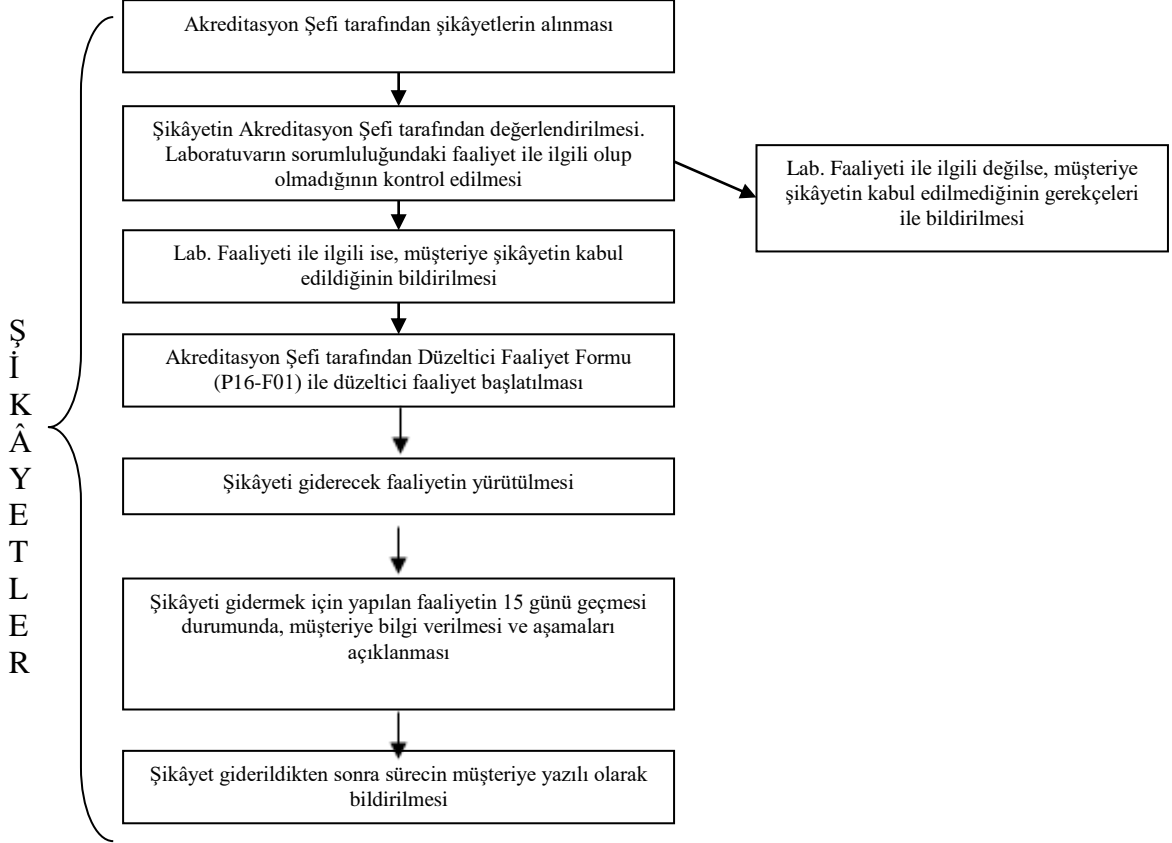
MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	P10
Revizyon No:	02
Yayın Tarihi:	22.07.2022
Sayfa No:	3 / 4

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P10-F01 Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu
- P11 Uygun Olmayan Analiz, İşin Kontrolü Prosedürü
- P16 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu

5. İŞ AKIŞI



	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu:	P10
		Revizyon No:	02
		Yayın Tarihi:	22.07.2022
		Sayfa No:	4 / 4

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon Numarası	Revizyon Gerekçesi	Revizyon Tarihi
00	İlk Yayın	08.01.2020
01	"www.aski.gov.tr adresinde bulunan "Ankara ve Su" sekmesi altındaki "Laboratuvar Hizmetleri" başlığı içerisinde bulunan anket formu ile ulaşması" eklendi.	29.06.2020
02	<ol style="list-style-type: none">1) Doküman başlık sıralaması düzenlendi, Revizyon tarihçesi eklendi.2) Üstbilgi ve Altbilgi değiştirildi.3) "Deney" kelimesi "Analiz" kelimesi ile değiştirildi.4) Kısaltmalar kaldırıldı.5) Doküman hazırlarken kullanılması gereken paragraf boşlukları ve sayfa kenar boşlukları detaylandırıldı.6) Yazım hataları düzeltildi.7) Müşteri Şikâyetlerinin Alınması başlığı eklendi.8) Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi başlığı ilk paragraf Şikâyet alınması bölümüne taşındı.9) Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi başlığına ara denetim yapılması seçeneği eklendi.10) Anketlerin değerlendirilmesi başlığı detaylandırıldı.	22.07.2022