



ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Dok. No : PRS 017
Yayın Tarihi : 17.05.2010
Revizyon Tarihi : 25.12.2022
Revizyon No : 01
Sayfa : 1 / 2

Amaç:

Laboratuvar tarafından verilen hizmetlerin tümü ile ilgili müşteri görüşlerinin toplanması ve değerlendirilmesi ve müşteriye uygun şekilde hizmet verilmesini sağlamaktır.

Tanımlar:

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların Bilim Mühendislik Laboratuvarı'nın ölçüm faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

Uygulama:

Politikamız;

"Her şikayet laboratuvarımız için bir iyileştirme fırsatı, şikayet eden ise bizimle çalışmaya devam etmek isteyen ve bizim gelişmemizi isteyen bir müşteridir."

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- İnternet sitesi aracılığıyla (FRM 017 Hizmet Değerlendirme Anketi, FRM 018 Müşteri Şikayet Formu)
- Müşteri memnuniyet anketi (FRM 017 Hizmet Değerlendirme Anketi)
- Müşteri şikayet formu (FRM 018 Müşteri Şikayet Formu)
- Telefon, faks vb. ç. Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
- Yüz yüze görüşmeler
- Diğer

Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi:

Bilim Mühendislik laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler personel tarafından FRM 018 Müşteri Şikâyet Formuna kaydedilir. Her bir şikâyet için ayrı ayrı değerlendirilir.

Ayrıca geri besleme bilgileri, her deney işi sonrasında müşterilere gönderilen FRM 017 Hizmet Değerlendirme Anketi ve müşterilerden şikayet/öneri gelmesi durumunda gönderilen FRM 018 Müşteri Şikayet Formları ile toplanmaktadır. Yapılan anketlere ve şikâyetlere ait sonuçlar hem birebir hemde 3 aylık olarak Nisan, Temmuz, Ekim aylarında toplantı yapılarak değerlendirilir. Ankette 3 puan ve altı müşteri şikâyeti gibi algılanır. Şikâyetle ilgili müşteri ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Kalite Müdürü tarafından sorumlular çağırılarak şikâyetin sebepleri araştırılır. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda, başka bir yazı veya işlem yapılmaz. Şikâyet, konusuna göre, laboratuvar müdürü, şirket müdürü ve kalite müdürü bir araya gelerek şikâyeti değerlendirir. Yazılı şikâyetler haricinde gelen tüm şikâyetler (diğer ilgililer, müşteriler) kalite müdürü tarafından müşteri şikâyet formuna kaydedilir, şikâyet sistemi etkileyen bir uygunsuzluk değilse düzeltme yapılır ve şikâyet edenin mağduriyeti giderilir, sistemi etkiliyor veya etkileme riski varsa düzeltici veya önleyici faaliyet uygulanır.

Ölçüm sonuçlarına müşterinin itiraz etmesi durumunda ölçüm tekrarlanır. Deneyin tekrarlanması sırasında deneyin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunması sağlanır ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir. Deney tekrarı sonucunda şikâyetin devam etmesi durumunda, şikâyet edenle mutabakat sağlanarak akreditasyon kuruluşunun belirleyeceği hakim bir laboratuvar tarafından ölçümler tekrarlanır. Hakim laboratuvar ölçüm sonuçları bizim sonuçlarımızı destekliyor ise oluşacak masraflar müşteri tarafından ödenir. Sonuçlar bizim sonuçlarımızı desteklemiyor ise oluşacak masraflar Bilim Mühendislik Deney Laboratuvarı tarafından ödenir. Bunun dışındaki durumlarda Kayseri mahkemeleri yetkilidir.

Hazırlayan : Kalite Müdürü

Onaylayan: Laboratuvar Müdürü



ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Dok. No : PRS 017
Yayın Tarihi : 17.05.2010
Revizyon Tarihi : 25.12.2022
Revizyon No : 01
Sayfa : 2 / 2

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde PRS 004 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre yürütülür. Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, tarafsızlık ve gizlilik kriterlerine dikkat edilerek hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır). Laboratuvarımız, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları PRS 001 Doküman Kontrolü Prosedürüne göre saklamaktan sorumludur.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Değerlendirme Anketi	FRM 017
Müşteri Şikâyet Formu	FRM 018
Düzeltilici Önleyici Faaliyet Raporu	FRM 019
<i>Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü</i>	<i>PRS 004</i>
<i>Doküman Kontrolü Prosedürü</i>	<i>PRS 001</i>

Revizyon Açıklaması:

Rev.00:Yeni Yayın

Rev.01:Şikâyet kanallarıyla alakalı bilgi girildi. Ayrıca müşteri şikâyetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi ve izlenmesi ile alakalı bilgiler revize edildi.

Hazırlayan : Kalite Müdürü

Onaylayan: Laboratuvar Müdürü