

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ****1.0. AMAÇ VE KAPSAM:**

Bu prosedür tarafımızca gerçekleştirilen ölçüm hizmeti de dahil müşterilerimizle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi; Müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek talep, öneri, istek ve şikayetlerin kayıt altına alınarak etkin bir biçimde değerlendirilmesi; Şikayetlerin giderilmesi, tekrarının önlenmesi ve deney kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Laboratuvar için müşteri ile ilgili yürütülecek tüm ilişkilerin düzenlenmesi, hizmete bağlı şartların belirlenmesi, gözden geçirilmesi ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğini açıklamaktadır.

2.0. SORUMLULAR:

- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Tüm Çalışanlar

3.0. TANIMLAR

Müşteri: Tedarikçi tarafından sağlanan bir ürünün alıcısıdır.

Tedarikçi: Müşteriye ürün sağlayan kuruluştur.

Dış Tedarikçi: Malzeme alımı, hizmet alımı yapılan gerçek veya tüzel kişiler ile bunların oluşturdukları ortak girişimler.

Taşeron: Laboratuvarın önceden tahmin edilemeyen sebeplerle (iş yoğunluğu, daha fazla uzmanlığa ihtiyaç duyma veya geçici kapasite düşmesi vb.), akreditasyon kapsamındaki deneylerin gerçekleştirilmesi için hizmet aldığı kuruluşlar.

Şikayet: Müşterilerden ve diğer kesimlerden iletilen personel veya işleştiren kaynaklı memnuniyetsizlik durumudur.

İtiraz: Müşterinin ölçüm sonuçlarına veya ölçüm raporunun tamamına yapmış olduğu geri dönüşür.

4.0 PROSEDÜR DETAYI (UYGULAMA):**4.1. Öneri, İstek ve Şikayetlerin Alınması**

Müşteri ilişkileri ve Şikayetler Prosedürü, www.pintest.com.tr adresinde yayınlanarak tüm ilgili tarafların erişimine açılır.

Tüm hizmet alacak kişilerin ve ilgili tarafların şikayet sürecimizi görebileceği; şikayet ve önerilerini bildirebileceği, prosedür ve anket web sitesinde bulunmaktadır.

Öneri, istek ve şikayetler tüm laboratuvar personelleri tarafından telefon, faks ve diğer yollarla yazılı ya da sözlü olarak alınabilir. Şikayeti alan personel tarafından **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formu** doldurulur ve süreç başlatılır.

Kalite Yöneticisi gerekirse müşteriyle irtibata geçerek şikayet konusunda ayrıntılı bilgi alınmasını sağlar ve edindiği bilgileri Laboratuvar Müdürüne iletir.

4.2. Müşteri Şikayet ve Önerilerinin Gözden Geçirilip Değerlendirilmesi

Şikayet aldıktan sonra Kalite Yöneticisi tarafından şikayetin laboratuvara ulaştığını şikayet sahibine bildirir.

Şikayet 5 iş günü içinde değerlendirir.

Laboratuvar Müdürü, şikayete konu olana durumu şikayet sahibi ve şikayete konu olan kişi(ler) ile görüşür ve şikayetin kabul edilip edilmeyeceğine karar verir.

Laboratuvar Müdürü, şikayet değerlendirmesi bittiğinde aynı gün içinde şikayet sahibine şikayetin kabul/red edildiğini gerekçesini de belirterek mail ortamında bildirir.

Şikayet (memnuniyetsizlik);

-Laboratuvarın verdiği veya taşeron/işbirliği laboratuvarından alınan hizmetleri kapsamıyorsa,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN/KONTROL EDEN
Kalite Yöneticisi	Şirket Müdürü

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ**

-Yasal zorunluluk nedeniyle yapılan bir çalışma ise, Müşteri yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından gerekçesiyle birlikte bilgilendirilerek, gelen şikayet değerlendirmeye alınmaz.

Şikayetler (memnuniyetsizlikler);

-Talep alma, teklif ve sözleşme hazırlama hizmeti ve süreci,

-Numune alma, ölçüm, raporlama hizmeti ve süreci,

-Taşeron/işbirliği laboratuvarı hizmeti ve süreci,

-İdari hizmetler (para yatırma, telefon hizmetleri, faturalandırma, raporların müşteriye ulaştırılması v.b.) ve süreci v.b. süreçler ile ilgili olabilir.

Şikayet konusunda, Laboratuvar Müdürü koordinasyonunda Bölüm Sorumlularıyla beraber inceleme yapılır. Yapılan incelemeyle ilgili durum **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formuna** işlenir.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanarak, gözden geçirilip onaylanır.

Şikayet, taşeron/işbirliği laboratuvarı hizmeti ve süreci ile ilgili bir şikayetse; taşeron/işbirliği laboratuvarı ile görüşülerek değerlendirilir ve işlem yapılır.

Şikayet kabul edildi ise Laboratuvar Müdürü, şikayet için **F87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu** doldurur. Laboratuvar Müdürü, geribildirimler / kayıtlar doğrultusunda şikayetin kök nedenini tespit eder. Belirlenen kök nedene uygun olarak yapılması gereken faaliyetleri belirler.

Şikayet konusu sunulmuş ölçüm/analiz raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor ve hesaplamaları İlgili birim sorumlusu tarafından incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Sekreteryaya hatası yok ise; Ölçüm sorumlusu ile uygulanan yöntem tarafından baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır;

-Ölçüm çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.

-Yöntem uygulanırken kullanılan cihazlar ve kimyasallar gözden geçirilir.

-Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.

-Ölçüm ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.

-Kalite kontrol çalışmaları yapılır.

Şikayet konusu rapor/hesaplama/ölçümün incelenmesi sonucu ölçüm tekrarı veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, rapor/hesaplama/ölçüm bulgularının doğruluğu, ölçüm yönteminin güvenilirliği gibi bilgiler değerlendirme sonucu olarak kaydedilerek **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formu** doldurularak bilgilendirme yapılır.

Ölçüm tekrarı yapılması durumunda farklı sonuçlar elde ediliyor ise ikinci bir değerlendirme yapılarak sebepleri araştırılır. Doğru sonuç verildiğine dair makul verilerin elde edilmesi amacıyla Laboratuvar Müdürü talimatı ile analiz yenilenebilir.

Rapor hesaplama/ölçümde hata var ise, gerekli açıklama yapılarak yeniden düzenlenir. Müşteri bilgilendirilerek eski raporun en geç 2 hafta içerisinde geri çekilmesi sağlanır. Müşteri kamu kurum/kuruluşu ise üst yazı ile bilgilendirme yapılır. Müşterinin raporu geri göndermek istememesi durumunda konu ile ilgili yazılı gerekçe alınır.

Tüm şikayetler/itirazlar, **F79.02 Şikayet ve İtiraz Takip Formu** ile takip edilir.

Kalite Yöneticisi gelen şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirir.

Laboratuvar Müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacı ile anket yapar. Bu amaçla hazırlanan **F75.04 Müşteri Memnuniyet Anket Formu** kullanılır. Tüm hizmet alacak kişiler ve ilgili taraflar **F75.04 Müşteri Memnuniyet Anket Formuna** web sitesinden de ulaşım sağlamaktadır.

Müşteri Memnuniyet Anketi formundaki her bir soru, Kalite Yöneticisi tarafından toplanan tüm anket çalışmalarını kapsayacak şekilde tablo oluşturularak değerlendirilir.

Kalite Yöneticisi, F75.03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu ve F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formunun sonuçlarını Google Formlar üzerinden takip etmektedir. Müşterinin ilgili formları

HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN/KONTROL EDEN

Şirket Müdürü

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ**

doldurmasının ardından sistemde yanıtlar olarak cevaplar görülmektedir. Müşteri yanıtları excel tablosuna dökülerek takibi ayrıca yapılabilmektedir.

Anketi dolduran müşterinin belirttiği diğer hususlarda değerlendirmede göz önüne alınır. Anket Formlarının toplanması sırasında müşterinin memnun olmadığı herhangi bir konu var ise ve anket sonuçlarında orta, zayıf ve kötü puan alan sorular var ise müşteri şikayeti olarak kabul edilir ve Düzeltici Faaliyet başlatılır. İç denetim ve YGG toplantısında, anket formları değerlendirme sonuçları, gelen müşteri şikayetlerinin miktarı, hata türü, önem derecesi v.b. açılardan bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilir ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi ve hedeflerin belirlenmesi için kullanılır.

Müşteriden elde edilen memnuniyete dair bilgiler yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirmeler toplantı raporunda belirtilir. Bu bilgiler Laboratuvar hizmetlerinin kalitesini arttırmak ve düzeltici faaliyetlere ışık tutması amacı ile geri besleme olarak kullanılır.

4.3. Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

- **P71.01 Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** 'ne göre yapılır.

-Hazırlanan teklif, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları (dokümanite edilmiş numune alma işlemlerinden talep edilen sapma, ekleme ve çıkarma gibi), müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartları, hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi laboratuvar kullanılacaksa konu ile ilgili bilgileri (tedarikçi ismi, yapılacak çalışma içeriği), istenen hizmetle ilgili Çevre Mevzuatında belirtilen metotların kullanıldığı bilgisi, ilgili standartların bilgisi ve ticari şartları içerir. Teklif hazırlanırken hizmet ile ilgili belirlenmiş olan şartlar eksiksiz ve açıkça tarif edilir.

-Teklif içerisinde yer alan şartların belirlenmesi sonrasında müşteri tarafından şartlar değiştirilir veya ilave şartlar istenirse bu şartların teklife eklenmesi sağlanır, yeni şartları karşılayabilmek için gerekli olan çalışmalar yapılır ve varsa eksiklikler giderilir.

-Müşterilere sunulan iş hijyeni raporlarında karar kuralı uygulanmayacak, uygunluk ve uygunsuzluk beyanına yer verilmeyecektir.

4.4 Sözleşmenin Hazırlanması ve Gözden Geçirilmesi

- Müşteriden teklifin içeriği, teknik hususlar ve fiyat konusunda imzalı onay alındıktan sonra iletilmesi istenir.

- Laboratuvar tarafından hazırlanan teklifin müşteri tarafından onaylanması sözleşme hükmü taşır. Buna ilave olarak Resmi bir Kurum veya müşteri tarafından ayrı bir sözleşme talebi olması durumunda sözleşmeler **F75.02 Teklif Formu** çerçevesinde gerçekleşir.

- Görevlendirilen personel teklif ile sipariş arasında sapma olup olmadığı incelenir. Sapma olması durumunda konu müşteri ile görüşülür, mutabakat sağlanır ve süreç devam eder.

- Deney hizmetinin verilmesi sırasında, müşteriyle mutabakata varılan kapsamın dışında ve hizmet bedelinde %10 oranından daha fazla artış veya eksilmeye neden olacak ek talepler olduğunda Ölçüm Sorumlusu, Laboratuvar Müdürü ve firma yetkilisini durumdan haberdar eder ve ölçümün devamı ve birim fiyatlar üstünden yenilenmiş teklifin kabulüne dair firma yetkilisinden yazılı bir belge talebinde bulunur. Yetkiliden yazılı belge alındıktan sonra ölçüme devam edilir.

4.5. Müşteri İlişkilerinde Tarafsızlık ve Gizlilik

- Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta) laboratuvar faaliyetleri için İSG Keşif Formu talebi alan personel tarafından kayıt altına alınır ve ilgili dosyasında saklanır.

- Gizli bir bilginin açıklanmasının, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilecektir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN/KONTROL EDEN
Kalite Yöneticisi	Şirket Müdürü

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ**

- Müşteri dışındaki (ör. Şikayetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvarımız arasında gizli kalacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarımızca gizli tutulacaktır ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.
- Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmeler, görüşmeyi yapan personel tarafından e-posta veya sözlü olarak Laboratuvar Müdür ve ilgili tüm personele duyurulur.
- Ölçüm sonuçları hakkında bilgi isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks veya e-posta yolu ile ön bilgi verilebilir. Ancak bu uygulama, ölçüm sonuçlarının müşteriye iletilmesi bakımından geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir. Ölçüm raporları, müşterilere e-izmalı şekilde mail yoluyla veya basılı olarak iletilmektedir.
- Laboratuvarımız tarafsızlığın sağlanması ve işleyişte devam edilmesi adına yeni alınan personel ile taahhütname imzalamaktadır.
- Tarafsızlığı tehdit edecek ilişki; mülkiyet, idare, yönetim, personel, paylaşılan kaynaklar, mali işlemler, sözleşmeler, pazarlama (markalaşma dahil), satış komisyonu ödemesi veya yeni müşterilerin yönlendirmesi için yapılan diğer teşvikler gibi durumlardan kaynaklanabilir. Tüm bu durumlar için riskler ve riskin nasıl önleneceği ile ilgili tanımlamalar **F85.01 Risk ve Fırsatlar Değerlendirme Listesi Formu** yapılmıştır.

5.0.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- P87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P71.01 Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- F41.01 Tarafsızlık ve Gizlilik İlkesi Beyan Formu
- F75.04 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
- F87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu
- F79.02 Şikayet ve İtiraz Takip Formu
- F75.02 Teklif Formu
- F85.01 Risk ve Fırsatlar Değerlendirme Listesi Formu
- F73.01 İSG Keşif Formu

6.0. KAYITLAR:

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar (TS EN ISO/IEC 17025) standartlarına göre muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN/KONTROL EDEN
Kalite Yöneticisi	Şirket Müdürü

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ****REVİZYON KONTROL TABLOSU**

Rev. No	Yapılan Revizyon Ve Revizyon Nedenleri	Sayfa No	Tarih
00	İlk Yayın	-	30.09.2023
01	Müşteri anketlerinin takibinin nasıl yapılacağı belirtilmiştir.	2-3	05.07.2024

HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN/KONTROL EDEN

Şirket Müdürü