	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No	1 / 4
		Yayın Tarihi	15.12.2015
		Rev. No	10
		Rev. Tarihi	27.01.2023
		KOD	PR.04

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tüm müşterilerin gizliğinin korunmasını sağlamak kaydıyla yapılan işe açıklık kazandırmayı ve laboratuvarımız tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili olarak müşteri geri dönüşleri ile müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesini sağlamaktır.

## 2. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü  
Kalite Sistem Sorumlusu  
Tüm 2M Personelleri

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.06.07.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü  
FR.06.07-01 Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu  
FR.04-01. Müşteri Memnuniyet Anketi  
FR.04-02 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu  
FR.04-03 Feragat Beyan Formu  
PR.08 Risk ve Fırsatlar Prosedürü  
FR.12-02 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı

## 4. TANIMLAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

**Proses (süreç):** Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon prosesi olarak tanımlanır.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Müşteri İstek ve Şikayetlerinin Alınması

Müşteri veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği analizlerinde ve numune hazırlama esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

Müşteri veya temsilcisinin analizler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve mutabakat sağlanarak randevu verilir.

Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu ve analizleri yapacak Laboratuvar Birim Sorumlusu ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir.


Müşteri veya temsilcisi, uygun olarak kabul edildikten sonra; laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Kalite Sistem Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini veya analiz sonuçlarını görmemesi için Ziyaretçi Gizlilik Beyanı imzalatılır.

Müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili olarak analiz metotları, analiz cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından verilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>

Bu dokümanın her hakkı 2M Laboratuvar Hizmetleri San ve Tic. Ltd. Şti.' ne ait olup, saklıdır. İzin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açık tutulması yasaktır. Bu doküman değişikliğe tabidir.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No	2 / 4
		Yayın Tarihi	15.12.2015
		Rev. No	10
		Rev. Tarihi	27.01.2023
		KOD	PR.04

Müşterinin gizli kalmasını istediği hakları laboratuvar personelleri tarafından korunur. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu durumlarda açıklanacak bilgi konusundan müşteri haberdar edilir.

Laboratuvarda şahit olarak saklanan numuneler hiçbir şekilde müşteriye geri verilmez. Müşterinin analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda laboratuvarda saklanan şahit numunelerin uygun saklama koşulları ve süresi sağlanarak mühürlü olarak ikinci bir akredite laboratuvara iletimi sağlanır.

Sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek müşteri tarafından sağlanan bilgiler olduğunda veya müşteri tarafında getirilen numunelerde sapma olduğu kabul edilen numune de deney yapılması isteniliyorsa hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren feragat beyan formu hazırlanmakta ve müşteriye imzalatılmaktadır.

Müşterinin analiz sonuçlarına itirazı durumunda analiz raporları laboratuvar yetkilileri tarafından tekrar gözden geçirilir, analiz tekrarı talep edilmesi durumunda ise raporlanmış sonuçlar ile aynı sonuçlar elde edilmesinde tekrar çalışılan analiz ücreti müşteriden talep edilir.

Tüm personel, müşterilerden yazılı (Müşteri Memnuniyeti anketi altındaki 'Firmamızla İlgili Diğer İstek, Beklenti ve Önerileriniz' kısmında, mail yolu ile ...) ya da sözlü olarak almış olduğu istek ve şikayetleri Müşteri İstek ve Şikâyet Formu 'nu doldurarak Kalite Sistem Sorumlusuna iletmekten sorumludur. Müşteri İstek ve Şikâyet Formu, form üzerinde numaralandırılarak Kalite bölümünde muhafaza edilir. Müşteriye Kalite Sistem Sorumlusu veya İlgili Sorumlu tarafından sözlü veya mail yoluyla şikâyet doğrulanır ve şikayetin kabul edildiğine dair geri bildirim yapılır.

Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili haklı müşteri şikayeti ise; Müşteri, Kalite Yöneticisi tarafından şikayetin alındığına dair yazılı olarak bilgilendirilir.

Kalite Sistem Sorumlusu; Müşteri istek ve şikayetleri doğrultusunda Laboratuvar Müdürü ve/veya ilgili bölüm sorumlusu ile acil toplantı talep eder. İlgili şikâyet için Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak işlem başlatılır. Tüm sorumlular şikâyetin sebep analizini yaparak, şikâyetin ortadan kaldırılması ve önlenmesi için yapılacak olan faaliyeti belirler.

Müşteriye; şikayetin alındığına dair geri bildirim, Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak 3 iş günü içinde yapılır. Müşteri Şikayeti giderildikten sonra Kalite Yöneticisi sonuçları; FR.04-02 Müşteri İstek ve Şikâyet Formundaki Sonuç ve Düşünceler kısmına yazarak Laboratuvar Müdürüne onaylatır ve ayrıca 3 iş günü içinde formu dolduran kişiye, şikâyet ile ilgili sorumluya ve müşteriye Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir ve aynı form üzerinde kayıtlar tutulur. Müşteriye bildirim yazılı yapılır ve FR.04-02 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu en alt kısmında yer alan Müşteri Ad/Soyad kısmına kime bildirim yapıldığı, not kısmına ise nasıl bilgilendirme yapıldığına dair bilgi yazılır.

Yapılması gerekenler tamamlandıktan sonra etkinliği kontrol edilir. Eğer etkin değilse Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Formu' na yazılıp (Müşteri İstek ve Şikâyet Formu' nun en altına DİF No yazılarak izlenebilirlik sağlanır) Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü' ne göre takibi yapılır. Gerçekleştirilen faaliyetler doğrultusunda müşteriye, sözlü veya mail yoluyla ilerleme raporları ve sonuç sunulur.


*Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Deney işlemlerine olan etkisi görüldüğünde ise PR.05. Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü, uygulanır.*

Laboratuvar yönetimi, Kalite Sistem Sorumlusu, Laboratuvar Birim Sorumluları ve personelleri müşteriye hizmet faaliyeti ile ilgili problemlerin daha ortaya çıkmadan bertaraf edilmesini sağlamak için Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.24)'ne göre risk değerlendirmesi yapar ve değerlendirmeyi devamlı bir surette uygular.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>

Bu dokümanın her hakkı 2M Laboratuvar Hizmetleri San ve Tic. Ltd. Şti.' ne ait olup, saklıdır. İzin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açık tutulması yasaktır. Bu doküman değişikliğe tabidir.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No	3 / 4
		Yayın Tarihi	15.12.2015
		Rev. No	10
		Rev. Tarihi	27.01.2023
		KOD	PR.04

Müşteri şikayetleri ile ilgili değerlendirmeler YGG toplantı gündeminde yer alır ve değerlendirilerek yönetim sisteminin teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürünün uygulanması sağlanır.

**Tablo 1.** Müşteri Şikâyeti Prosesi

<b>PROSES SAHİBİ:</b> Kalite Sistem Sorumlusu		<b>PROSESİN AMACI:</b> 2M Laboratuvarında şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
<b>PROSES SORUMLULARI:</b> Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu			
<b>GİRDİLER</b>	<b>KAYNAKLAR</b>	<b>ÇIKTILAR</b>	<b>GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri şikâyeti</li> <li>Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Ölçme Anketi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personel.</li> <li>Metot</li> <li>Analiz Süresi</li> <li>Tarafsızlık</li> <li>Gizlilik</li> <li>Sonuçların Güvenilirliği</li> <li>Müşteri ile iletişim</li> <li>Ücretler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti</li> <li>Müşteri memnuniyet oranı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı</li> </ul>
<b>KONTROL KRİTERLERİ</b>	<b>İZLENECEK HUSUSLAR/ PERFORMANS KRİTERLERİ (*)</b>		<b>İLGİLİ DÖKÜMANLAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Şikâyet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</li> <li>Şikâyetin İlgilisi Kim?</li> <li>Şikâyet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı?</li> <li>Şikâyet Müşteri Şikâyeti Sevki Edilmeli mi?</li> <li>Şikâyet Süresini aştı mı?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri şikâyet sayısı</li> <li>Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı</li> <li>Şikâyetlere cevap verme süresi,</li> <li>Müşteri memnuniyet oranında ki artış.</li> <li>Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteriye Hizmet ve Müşteri Şikâyetleri Prosedürü</li> <li>Düzeltilici, İyileştirici Faaliyetler Prosedürü</li> <li>Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü</li> <li>Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü</li> </ul>
<b>ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>			
Tüm Laboratuvar Faaliyetleri			

## 5.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Laboratuvarda müşteriye verilen hizmetlerin değerlendirilmesi, eksiklerin belirlenmesi, sistemin müşteri talepleri doğrultusunda iyileştirilmesi amacı ile Müşteri Memnuniyet Anketi kullanılmaktadır. Müşteri Memnuniyet anketi ile müşteri geri bildirimleri alınmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir.

Müşteri Memnuniyet Anketi, firmalara Kalite Sistem Sorumlusu tarafından yılda bir kez olmak kaydıyla aralık ayında tüm müşterilere gönderilir.


Müşteri Memnuniyet anketleri dijital olarak mail ile gönderilebildiği gibi müşterinin talebi doğrultusunda kargo yoluyla da iletilebilmektedir.

Müşteriler tarafından doldurulan formlar Kalite Bölümünde muhafaza edilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>

Bu dokümanın her hakkı 2M Laboratuvar Hizmetleri San ve Tic. Ltd. Şti.' ne ait olup, saklıdır. İzin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açık tutulması yasaktır. Bu doküman değişikliğe tabidir.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No	4 / 4
		Yayın Tarihi	15.12.2015
		Rev. No	10
		Rev. Tarihi	27.01.2023
		KOD	PR.04

Müşteri Memnuniyet Anketine 1 ay içinde dönüş yapmayan firmalar için, Kalite Sistem Sorumlusu tarafından firma ilgili kişisi aranarak geri dönüş talebi tekrarlanır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi, anketin geldiği gün içerisinde veya bunun mümkün olmadığı durumlarda en geç 2 iş günü içinde değerlendirmeye alınır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi üzerinde müşterinin verdiği puan 2 ile çarpılarak değerlendirilir ve gerekli notlar formun alt kısmındaki "Anket Değerlendirme Bölümü" ne yazılır. 100 üzerinden Puanlamanın; 70 puanın altında olduğu durumlarda müşteri memnuniyeti sağlanmadığı anlamına gelir.

Anket sonuçlarına göre Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre Düzeltici ve İyileştirici faaliyetler başlatılır.

Kalite Sistem Sorumlusu anket değerlendirme sonuçları ve hazırladığı raporları Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında laboratuvar yönetimine sunar.

## 6. REVİZYON ÇİZELGESİ

Sıra No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi	Revizyon No	İlgili Madde
1	İçerik güncellendi.	25.05.2017	02	4.1
2	İçerik güncellendi.	25.05.2017	02	4.2
3	Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirme için azami gün atanmıştır.	04.07.2017	03	4.1
4	Laboratuvar çalışanlarına ve müşteriye şikayet ile bilgilendirme mekanizmaları tanımlanmıştır.	04.07.2017	03	4.2
5	Müşterilerin deneyler tanıklığı için detaylar anlatılmış olup şahit numunenin müşteriye geri verilmeyeceği ancak akredite lab.a iletimi olacağı, tekrar analizi için süreç detayları belirtilmiştir.	10.07.2017	04	4.2
6	Müşteri şikayetleri ile ilgili değerlendirmeler YGG toplantısında üst yönetime sunulur.	10.07.2017	04	4.2
7	Tanımlar bölümü eklenmiş, ilgili dokümanlar bölümü güncellenmiştir.	04.12.2019	05	4,3
8	Müşteri İstek ve Şikayetlerinin Alınması bölümü detaylandırılmış Müşteri şikayet prosesi eklenmiştir.	04.12.2019	05	5.1
9	Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi bölümü detaylandırılmıştır.	04.12.2019	05	5.1
10	Prosedürün içeriğindeki Önleyici faaliyet çıkartılmıştır.	13.04.2020	06	Tümü
11	Üst yönetim ifadesi laboratuvar yönetimi olarak düzenlenmiştir.	16.09.2020	07	Tümü
12	Müşteriye şikayetin durumu ile ilgili geri bildirimler tanımlanmıştır.	20.05.2021	08	5.1
13	Müşteriye şikayetin durumu ile ilgili geri bildirimler detaylandırılmıştır.	17.08.2021	09	5.1
14	Ortaya çıkan uygunsuzlukla ilgili izlenecek yol tanımlanmıştır.	27.01.2023	10	5.1.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>

Bu dokümanın her hakkı 2M Laboratuvar Hizmetleri San ve Tic. Ltd. Şti.' ne ait olup, saklıdır. İzin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açık tutulması yasaktır. Bu doküman değişikliğe tabidir.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**