



# Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

YP.04  
Rev 01 / 16.10.2021  
İlk yayın: 01.03.2021  
Sayfa 1 / 4

## 1. Amaç

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve hizmet sonrasında devam ettirmek, Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek, Laboratuvarında gerçekleştirilen kalibrasyon hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek, Müşterinin gerektiğinde kalibrasyonu izleyebilmelerini sağlamak, müşteri bilgilerinin diğer kişilere / müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmektir. Müşteri şartları ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılamasının saptanması ve buna bağlı olarak yapılacak iyileştirme yöntemini ve sorumlulukları tanımlamaktır.

## 2. Kapsam

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, müşterinin kalibrasyonlara katılma taleplerinin karşılanması.

## 3. Tanımlar

### 4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Müdürü, Müşteri Temsilcisi ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

## 5. Uygulama

### 5.1 Süreç İlişkisi

TEDARİKÇİ SUPPLIER	GİRİDİ INPUT	SÜREÇ PROCESS	ÇIKTILAR OUTPUT
-Müşteri -Müşteri Temsilcisi	Müşteri anketleri Müşteri şikâyetleri Müşterinin kalibrasyon işlemine katılımı		Müşteri anketlerinin sonuçları Müşteri şikâyetleri düzeltici faaliyetleri

### 5.2 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, kalibrasyon ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Kalibrasyonu yapılacak cihazda gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve kalibrasyon sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri haberdar edilir. Verilen kalibrasyon hizmeti ile ilgili olarak, kalibrasyondan sonra kalibrasyon sertifikası ile birlikte veya e-posta yöntemi ile müşterilere Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilerek müşterilerimizden anketi doldurması rica edilir. [www.tamkalibrasyon.com](http://www.tamkalibrasyon.com) web sitesinde bulunan gerekli yönlendirmeler ve iletişim formu ile müşterilerden yorum, öneri, istek ve şikâyetler alınabilmektedir.

Elde edilen geri beslemeler yıllık kalite hedeflerine göre yine Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Gelen tüm cevaplar istatistiksel yöntem kullanılarak YGG toplantısından 15 gün önce analiz edilir ve gelişme için fırsatlar, kuvvetli veya zayıf yönler vb. belirlenmeye çalışılır. Kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Her müşteriden gelen anket sorularının değerlendirilmesinde puanı 3 ve 3'ün altındaki cevaplar müşteri şikâyeti olarak ele alınır. Müşteri ile görüşülerek sorun nedeni analiz edilir. Gerektiğinde Düzeltici Faaliyet uygulanır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yılda bir yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

Hazırlayan (Müşteri Temsilcisi)

Onaylayan (Laboratuvar Müdürü)

Tarih: 16.10.2021

Tarih: 16.10.2021



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

YP.04  
Rev 01 / 16.10.2021  
İlk yayın: 01.03.2021  
Sayfa 2 / 4

### 5.3 Müşterinin Kalibrasyona Katılma Talebi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar teknik personeli, Yönetim Temsilcisi girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden Laboratuvar Müdürüne **Müşteri Talepleri Formu** ile talepte bulunması gerekmektedir. Talep alınır. Dört hane yıl/sıra no şeklinde numara verilir.Laboratuvar Müdürü; talebi değerlendirerek ilgili kalibrasyon personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye (e-posta, telefon, mesaj uygulamaları v.b.) iletilir. Ziyaret; Laboratuvar Müdürü, Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürünün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Kalibrasyondan önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Müdürü gözetiminde kalibrasyon personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda kalibrasyon metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi kalibrasyonu yapan personel cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Müdürü ve ilgili kalibrasyon personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait cihazların güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Kalibrasyon işlemine katılan müşteri tarafından **Müşterinin Kalibrasyona Katılım Tutanağı** imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürüne bildirir. Kalibrasyon işleminin sonunda müşteriye Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Memnuniyet Anketi** verilerek müşterimizden anketi doldurması rica edilir.

### 5.4 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

#### 5.4.a Şikâyetlerin Alınması

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve kalibrasyonlarımız ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Yönetim Temsilcisinin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir. Konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. Bunun dışında şikâyetlerin alınabilmesi için [www.tamkalibrasyon.com](http://www.tamkalibrasyon.com) web sitesinde 'YP.04 Müşteri Memnuniyeti İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü' ve 'Müşteri Talepleri Formunun firmamızdan talep edileceği belirtilmiş olup talep eden müşterilere iletilir. Müşteriler bu formu doldurduktan sonra laboratuvarımıza çeşitli yollarla (e-posta, kargo, elden vb) gönderir. Yönetim Temsilcisi tarafından, yıl / sıra no şeklinde numaralandırma yapılır ve kaydedilir.

Kalibrasyon sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi

Sertifikalardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması

Kalibrasyon ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)

Müşteriye verilen yetersiz bilgi

Gelen cihazların kalibrasyona uygunluğu

Yapılan iş için alınan ücret v.b. gibi konularda olabilir.

Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki işlemler yapılır:

1) Şikâyetlerin alınmasını takip eden 3 iş günü içinde şikâyetçiye konunun incelenerek sonucun bildirileceğine dair ilk bilgilendirmeyi (e-posta, telefon, mesaj uygulamaları ile) yapar.

Hazırlayan (Müşteri Temsilcisi)

Onaylayan (Laboratuvar Müdürü)

Tarih: 16.10.2021

Tarih: 16.10.2021



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

YP.04  
Rev 01 / 16.10.2021  
İlk yayın: 01.03.2021  
Sayfa3 / 4

2) Yönetim Temsilcisi, **Müşteri Talepleri Formunun** değerlendirilmesi amacıyla 'Şikayet Değerlendirme Kurulu' nu toplar.

### 5.4. b Şikayet Değerlendirme Kurulu ve Değerlendirme

Şikayet Değerlendirme Kurulu aşağıda verilen çekirdek üyelerden oluşmaktadır.

1. Laboratuvar Müdürü
2. Yönetim Temsilcisi

Yapılan görüşme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyete karar verir, değerlendirme sonucunda gerekli görülürse **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltilici faaliyet başlatılır.

Şikayetlerin kabul edildiği, ilgili sürecin tamamı (şikayetin çözümü ve sonucu) ve şikayet değerlendirmesinin bittiği ile ilgili olarak şikayeti değerlendiren kişi tarafından bir özür veya bilgilendirme yazısı iki nüsha olarak hazırlanır ve Laboratuvar Müdürünün onayına sunulur. İki nüsha olarak onaydan çıkan bilgilendirme yazısından biri en geç 10 iş günü içinde şikayetçiye gönderilir.

Müşteri öneri, şikayet ve itirazları için yapılan işlemler ve sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

### 5.5 Kalibrasyon Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Kalibrasyon sonuçlarına yönelik itirazlarda Yönetim Temsilcisi; Laboratuvar Müdürü ve kalibrasyonu yapan personel ile temasa geçer. Kalibrasyon sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar kalibrasyonunun yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Yönetim Temsilcisi tarafından Laboratuvar Müdürü ile görüşülerek müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı Yönetim Temsilcisi tarafından kabul edilir ve Laboratuvar Müdürüne iletilir.

Müşteriden, tekrar kalibrasyonu sırasında hazır bulunma isteğini yazılı olarak bildirmesi talep edilir. Tekrar kalibrasyonuna, müşteriyle birlikte Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan kalibrasyon metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı **Müşterinin Kalibrasyona Katılım Tutanağı** ile garanti altına alınır.

İtiraz edilen cihaza; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı kalibrasyon cihazlarıyla tekrar kalibrasyon yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan kalibrasyon sonuçları raporlaştırılarak **Müşterinin Kalibrasyona Katılım Tutanağı** ekine iliştilir, tutanak kalibrasyona katılanlar tarafından imzalanır. Kalibrasyonu yapan personel, tekrar kalibrasyonu olduğunu belirtilecek şekilde (Açıklama başlığının altında) **Kalibrasyon Sertifikası** nı hazırlar.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü eşliğinde kalibrasyon tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Kalibrasyon neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar kalibrasyon bedeli alınır, bir önceki kalibrasyon sonucu geçerlidir. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Müşterinin haklı olması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Yönetim temsilcisi tarafından;

Kalibrasyon sonucunun farklı çıkması durumunda **Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü**,

Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**,

Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer kalibrasyon işlemlerine olan etkisi konusunda ise **Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü**,

Hazırlayan (Müşteri Temsilcisi)

Onaylayan (Laboratuvar Müdürü)

Tarih: 16.10.2021

Tarih: 16.10.2021



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

YP.04  
Rev 01 / 16.10.2021  
İlk yayın: 01.03.2021  
Sayfa 4 / 4

Kayıtların muhafazası için **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** uygulanır.

### 6. İlgili Dokümanlar

- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (YP.16)
- Kalibrasyon Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü (YP.05)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (YP.07)

### 7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri Memnuniyet Anketi (YF.11)
- Müşterinin Kalibrasyona Katılım Tutanağı (YF.12)
- Müşteri Talepleri Formu (YF.13)
- Kalibrasyon Sertifikası (YF.14)

### 8. Revizyonlar

**Rev01/16.10.2021:**Talep alınma detaylandırıldı.

Hazırlayan (Müşteri Temsilcisi)

Onaylayan (Laboratuvar Müdürü)

Tarih: 16.10.2021

Tarih: 16.10.2021