



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR05
Revizyon No	9
Revizyon Tarihi	01.09.2021
Yayın Tarihi	01.09.2004
Sayfa No	1/3

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Laboratuvar Müdürü

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Konya Laboratuvar ve Depoculuk, Tarım, Gıda, Enerji A.Ş tarafından TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına uygun olarak verilen deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi kapsamında müşteri şikayetlerini ele alma yöntemini açıklanmaktadır.

Bu prosedürde Konya Laboratuvar ve Depoculuk, Tarım, Gıda, Enerji A.Ş'ye şikayet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metotlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılabileceği ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır. Ayrıca Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

2. SORUMLULUKLAR

Müşteri şikayetlerinin yönetimi kapsamında şikâyet taleplerini alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmekte ile yükümlüdürler. Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Müdürü, Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere Müşteri şikâyetine konu olan tüm personel sorumludur.

Numune Kabul Sorumlusu: Müşteriden gelen şikâyetleri yazılı hale getirmek ve

Tüm Bölüm Sorumluları: Müşteri şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmaktan sorumludur.

Yönetim Temsilcisi: Şikâyetlerin değerlendirmesi ve tüm erişilebilir bilgilerin toplanıp Laboratuvar Müdürü'ne rapor edilmesinden sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteri şikâyetinin ele alınması, giderilmesi ve gelecekte tekrar oluşmasını engelleyecek düzenleme için gerekli tüm faaliyetlerden sorumludur.

3. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

Müşteri: Hizmet alan firma yetkilileri, özel ve diğer resmi kanaldan numune getiren kişi veya kurumlar.

Müşteri Memnuniyet Anketi: Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi.

Erişilebilirlik: Şikâyetleri ele alma sürecinin bütün şikâyetçiler için kolayca erişilebilir olması,

Tarafsızlık: Müşteri şikâyetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması.

Gizlilik: Şikâyetçi ile ilgili kişisel bilgiler sadece şikâyetlerin ele alınması süreci için elde edilebilir. Şikâyetçinin rızası olmadıkça bu bilgiler açıklanmamaktadır. Şikâyetin içeriği hariç müşterinin kişisel bilgileri müşteri talep ve şikâyetlerinin yanıtlanması için işlem yapması gerekli çalışanlar dışında müşteri açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça hiç kimse ile paylaşamaz.

4. UYGULAMA

- Şikâyet prosesi gerek web sitemizde gerekse müşteri ile birebir iletişim halinde bulunan birimlerde müşterinin kolayca erişebileceği alanlarda bulunmaktadır.
- Web üzerinden alınan şikâyetler direk yönetim kurulu başkanlığı mail sistemine düşmektedir.
- Firmamıza sözlü, mail veya faks ile gelen müşteri şikâyetleri, F10-Müşteri Şikâyeti Formuna kaydedilerek kapalı bir zarf içerisinde yönetime ulaşması sağlanılarak değerlendirmeye alınır.
- Yönetim Temsilcisi dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikâyetleri alınmışsa, F10-Müşteri Şikâyeti Formuna şikâyet işlenir ve Yönetim Temsilcisine yazılı veya mail ile iletilir.

KONTROLSÜZ KOPYA

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Laboratuvar Müdürü

- Yönetim Temsilcisi, şikâyete bir numara vererek, şikâyet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yaparak şikâyetle ilgili olarak Laboratuvar Müdürü'nü ve Yönetim Kurulu Başkanı 'nı bilgilendirir.
- Gelen şikâyetlerin incelemesi ve değerlendirilmesinden Laboratuvar Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- *Şikayete konu olan personel şikayeti değerlendiremez. Şikayet değerlendirmesi şikayete konu olmayan kişi yada birimce yapılmalıdır.*
- Laboratuvar Müdürlüğü, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirir.
- Bu değerlendirmeden sonra müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse, müşteri ziyareti, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.
- Laboratuvar Müdürü, yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikâyetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte müşteriye yazılı/sözlü bildirilir.
- Kabul edilebilir nitelikteki şikâyetler, uygun olmayan deney işi olarak kabul edilir.
- Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Yönetim Temsilcisi, şikayetle ilgili birimle görüşerek şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve F11 Uygun Olmayan Deney İş Formuna kaydederek, uygulanmasını takip eder.
- Uygun olamayan deney işi sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Laboratuvar Müdürü, bu durumu müşteriye yazılı/sözlü bilgi verirken açıklar ve işin tekrarını sağlar
- Analiz sonucuna yapılan şikâyetin laboratuvar müdürlüğü tarafından kaynaklanmadığı, yapılan çalışmalar ve elde edilen ham veriler sonucunda tespit edildiğinde müşteriye verilen bilgiler dahilinde müşteri şikayetini tekrarlırsa şahit numune ile analiz tekrarlanır. Bulunan sonuçlar neticesinde eğer müşteri şikâyetine devam ederse, her iki tarafında kabul ettiği bir hakem laboratuvar kullanılır. Hakem laboratuvar ücreti müşteri tarafından karşılanır. Hakem laboratuvarın vereceği sonuca göre gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.
- Yapılan şikâyetlerin Laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Laboratuvar Müdürü, şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için gerekli faaliyetleri başlatır.
- Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu şikâyetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikâyetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve - veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.
- Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için geri bildirim adına müşteri memnuniyet anketi yapılarak müşteri görüşleri alınmaktadır.

5. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025:2017, Madde 7.9
PR06 -Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
PR17 -Uygun Olmayan Deney İşinin Yönetimi Prosedürü

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

F10-Müşteri Şikâyet Formu
F11 Uygun Olmayan Deney İş Formu



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR05
Revizyon No	9
Revizyon Tarihi	01.09.2021
Yayın Tarihi	01.09.2004
Sayfa No	3/3

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Laboratuvar Müdürü

7. REVİZYONLAR

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
7	02.07.2018	1 ve 5. maddeler, Revizyonlar Kutucuğunun Eklenmesi	TS EN ISO 17025: 2017 Revizyonu
8	28.12.2019	1.,2.,3. ve 4. Maddeler	Müşteri Şikâyet Prosedürünün İyileştirilmesi
9	01.09.2021	4.Uygulama Maddesi	Şikayeti değerlendirme sürecinin detaylandırılması

KONTROLSÜZ KOPYA