**1. KAPSAM**

Bu prosedür, kuruluşumuzda TS EN ISO 17025 standarttı şartlarına uygun olarak müşteriye verilen hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetin ölçülmesi ve şikayetlerin incelenmesi için hazırlanmıştır.

**2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR ve PROSEDÜRLER**

TS EN ISO/IEC 17025 standardına ve kuruluşumuzun diğer prosedürlerine gerek duyulan yerlerde atıflar yapılabilir.

PR04\_FR01: Müşteri Memnuniyet Anketi

PR04\_FR02: Şikayet/İtiraz Formu

PR04\_FR03: Müşteri Memnuniyet İstatistikleri Formu

PR04\_FR04: Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi

**3. TERİMLER ve TARİFLER**

TS EN ISO 17000 standardındaki terimler ve tarifler geçerlidir. Kuruluşumuzun faaliyeti ile ilgili ihtisas gerektiren terimler gerekli görülürse açıklanacaktır.

**4. PROSEDÜR**

**4.1. Müşterinin Kalibrasyonu İzlemesi**

Müşteri kalibrasyonu izleme talebinde bulunursa müşteri ile iş birliği yapılır. Müşteri ve/veya temsilcisi kendisi için yapılan kalibrasyon faaliyetlerini laboratuvar kurallarına uymak koşulu ile izleyebilir.

Laboratuvarda yapılan izlemelerde diğer müşterilerin gizliliğini korumak için PR04\_FR04 Ziyaretçi gizlilik taahhütnamesi Satış Yöneticisi tarafından müşteriye imzalatılır.

Laboratuvarlara misafir gireceği durumlarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizli tutulması için önlemler alınır.

**4.2. Müşteri ile İletişim**

Müşteri ile iletişim hizmet süreci boyunca devam eder. Karşılıklı mutabakat sağlanan sözleşme şartlarından sapma olması durumunda müşteri bilgilendirilerek onayı alınmadan sözleşme şartları dışına çıkılmaz.

Kuruluşumuz herhangi bir gecikme veya taahhüt edilen sözlerden sapma olduğunda müşterisini yazıyla ve/veya telefonla bilgilendirir. Müşteri ihtiyacı doğrultusunda teknik konularda tavsiye ve uyarılarda bulunulur.

**4.3. Hizmet Değerlendirme ve Müşteri Memnuniyet Anketleri**

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacı ile en az yılda 1 defa ve çalışılan firma sayısının en az %15’inden geri dönüş sağlanacak üzere PR04\_FR01 Müşteri Memnuniyet Anketi Satış Yöneticisi tarafından yapılır.

Müşteri bazında anket verileri kayıt edilir. 2 ve altı puan alan madde(ler) için PR04\_FR02 Şikâyet/itiraz formu oluşturulur; bunun için bu prosedür 4.4 maddesi takip edilir. Toplanan anket sayısı 20 olduğunda memnuniyet istatistikleri soru bazında olmak üzere değerlendirilir. Soru bazında ortalama puan 3 ve altı değere sahip ise, ilgili konuyla ilgili Düzeltici faaliyet prosedürü takip edilir.

**4.4. Müşteri Şikâyetleri**

Kuruluşumuz şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili proses akışını aşağıda şematize etmiştir. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili tarafa gönderilir.

Şikayet ile ilgili olarak elde edilen bütün bilgiler (şikayetin alınması, değerlendirilmesi, müşteriye bildirilmesi vb.) PR04\_FR02 Şikayet/İtiraz Formuna kaydedilir.

Kuruluşumuzda şikâyetlerin ele alınması asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir;

1. **Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesi:**

Kuruluşumuza sözlü yapılan şikâyet personelce Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Yazılı olarak gelen şikâyetler de (form, email vb.) yine inceleme için Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine kuruluşumuz; Şikâyetin, sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulama faaliyetlerinde bulunur.

Doğrulama için şikayet kalibrasyon faaliyetlerimizde direkt görev almayan Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirmeye alınır. Eğer şikâyet kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili değilse Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bu durum gerekçesi ile birlikte kayıt altına alınır.

Şayet şikâyet kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili ise bu durumda şikâyet ile ilgilenilir. Kuruluşumuz şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Şikâyet başvurusu, şikâyetin konusunun içerik, tarih, başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı, şikâyet veya itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan personellerin adları, şikâyet/itiraz nedenleri, gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgilerini içermelidir. Eksik bilgi var ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili bilgiler şikâyet/itirazda bulunanlara ulaşılarak tamamlanır.

Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet/itirazda bulunan müşteriye, şikayetleri ele alma prosesin açıklamasını yapar ve ilk 5 iş günü içinde başvurusunun 30 (otuz) iş günü içinde çözüme ulaşılarak tarafına bildirileceği yazılı olarak iletilir.

Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet 30 (otuz) iş gününden daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyette bulunana bilgi aktarımı yapılır.

Kuruluşumuzda şikayetlerin çözümlerine ilişkin aşağıdaki faaliyet kararları alınabilir ancak bunlar ile sınırlı değildir;

* İlgili ölçümlerin tekrarı, (Gerekirse İlk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
* Raporda hata varsa raporun revize edilmesi,
* Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb) çalışma yapıldı ise giderilmesi,
* Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulamaları vb faaliyetler
* Ve diğer çözümler.

1. **Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi:**

Kuruluşumuza gelen bütün şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından PR04\_FR02 Şikâyet/İtiraz Formuna kaydedilir ve bu form üzerinden izlenir.

Kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili şikâyetler sürekli iyileştirme aracıdır ve tarafımıza ulaşan şikâyetler için Uygun Olmayan İş Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanır. Şikâyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik gerçekleştirilecek faaliyetler DF Prosedüründe de açıklandığı gibi şikâyetin etkileri ile orantılı olmalıdır. Gerekmesi durumunda ilgili bölümde olağan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir.

Şikâyet Formu ve ilgili prosedürlere ait formlar (Uygun Olmayan İş Formu veya Düzeltici Faaliyet Formu) üzerinden şikâyetlerin çözülmesine ilişkin gerçekleştirilecek faaliyetler takip edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından uygun faaliyet gerçekleştirme adımlarında şikâyette bulunanlara bilgilendirmeler yapılabilir.

1. **Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınması:**

Kuruluşumuzda şikâyet yönetimi ile ilgili her türlü uygun adımın atılması sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdürümüzdedir. Şikâyetler hakkındaki araştırma ve kararlarda, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde önlemlerinin alınması sağlanır.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Kuruluşumuz gerek görmesi durumunda bu faaliyetlerin dışarıdan kişiler tarafından gerçekleştirilmesini de sağlayabilir. Kuruluşumuz mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî yazılı olarak bildirimde bulunmalıdır.

Şikâyetlerin çözümlenmesi yönelik bütün adımlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve değerlendirme sonuçlarına göre kalite sisteminin etkinliğini sürdürmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda Genel Müdür ile işbirliği yaparak gerekli önlemleri alır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme taşır.

Şikâyetlerin değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde laboratuvarımızı akredite eden kuruluşlar hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

Müşterilerin şikâyetleri konusunda anlaşmaya varılamadığı durumlarda, müşteri ile mutabakat sağlanarak akreditasyon kuruluşunun veya tarafsız bilir kişilerin hakemliğine müracaat edilir, kalibrasyon laboratuvarımızın haksızlığı durumunda kalibrasyon masrafları ve harici tetkiklerden doğan tüm masraflar kuruluşumuzun mesleki sorumluluk sigortası ile ödenir.

Gerekçelerinin Kayıt altına alınması

**İLGİSİ YOKSA**

Değerlendirme ve şikâyetin kuruluşumuz ile ilgisinin tespiti

Müşteri şikâyetinin Alınması

Şikayet prosesinin müşteriye İzah edilmesi ve süreler hakkında bilgi verilmesi

**MÜŞTERİ**

**İLGİSİ VARSA**

Faaliyet/lerin takibi ve yeterliliğinin doğrulanması ve müşteri memnuniyetinin teyidi

Faaliyetin kapatılması ve kayıt edilmesi

**Kalite Yönetim Temsilcisi Müşteri**

Hayır

Evet

**Uygulanan faaliyet/ler şikâyetin giderilmesi ve tekrarını önlemek için yeterli mi?**

Şikâyete konu olan durumun değerlendirilmesi ve kaydı

Şikâyetin kayıt altına alınması

Şikâyetin ilgili bölüme iletilmesi ve şikâyete ilişkin kök neden ve düzeltici faaliyet istenmesi

Düzeltici faaliyet/lerin izlenmesi ve sonuçların kaydedilmesi

Düzeltici faaliyet/lerin Uygulanması

**Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**

Düzeltici faaliyet/lerin uygulanması

Müşteriye Rapor Edilmesi

Sürekli İyileştirme

**5. KAYITLAR**

Bu prosedüre ait kayıtlar, PR07 kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

# 

# 6. REVİZYON TAKİBİ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revizyon No** | **Rev. Tarihi** | **Açıklama** |
| 00 | 13.04.2022 | İlk Yayın |
|  |  |  |

**7. DOKÜMAN ONAYI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hazırlayan** | **Onaylayan** |
| Kalite Yönetim Temsilcisi | Genel Müdür |
| **Erdinç KOCAER** | **Şener YİĞİT** |