



## MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	ÇYAML.PR.20
YAYIN TARİHİ:	08.06.2018
REVİZYON TARİHİ:	31.01.2023
REVİZYON NO:	06

ASO 2. VE 3. OSB ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI DAN. EĞİT. MÜH. HİZ. İKTİSADİ İŞLETMESİ

Sayfa 1 / 5

### 1. AMAÇ:

ASOB-ÇEV Laboratuvarı'nda verilen hizmetlerle ilgili müşterilerden, gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

### 2. KAPSAM:

ASOB-ÇEV Laboratuvarı tarafından verilen her türlü hizmete müşteriden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümüdür.

### 3. TANIMLAR:

**Müşteri:** Hizmeti alan kuruluş veya kişidir.

**Müşteri Memnuniyeti:** Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesidir.

**Şikâyet:** Müşterilerin yazılı ya da sözlü olarak ilettikleri, bir konu hakkındaki memnuniyetsizliktir.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR:

Dış Ve Ziyaretçi Hizmetler Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyanı Formu	(ÇYAML.FR.06)
Uygunsuzluk Formu	(ÇYAML.FR.16)
Müşteri Memnuniyeti Formu	(ÇYAML.FR.55)
Müşteri Şikâyet Formu	(ÇYAML.FR.56)
Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları Değerlendirme Formu	(ÇYAML.FR.57)
Müşteri Bilgilendirme Formu	(ÇYAML.FR.109)
Düzeltilici Faaliyet Formu	(ÇYAML.FR.127)
Müşteri Görüşmeleri Takip Formu	(ÇYAML.FR.128)
Müşteri Görüşme Formu	(ÇYAML.FR.129)
Müşteri Şikâyetleri ve Form Kayıtları	(KYS-13)
Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü	(ÇYAML.PR.06)
Risk ve Fırsat Analizi Yöntemleri Tanımlama Prosedürü	(ÇYAML.PR.21)

### 5. PROSEDÜRÜN UYGULAMASI:

#### 5.1 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:

Laboratuvar hizmetleri ile ilgili telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından Kalite Yöneticisine iletilir ve Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikâyet Formu" nun ilk ve şikâyetin açıklaması bölümü düzenlenir. Müşteri şikâyetleri aynı zamanda, <https://www.asobcev.com.tr/> ve <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında Laboratuvar Müşteri Şikâyet Formu bölümünden müşteri tarafından doldurularak iletilebilir. Müşteriden gelen yazılı bilgi varsa bu forma eklenir ve İktisadi İşletme Müdürüne iletilir. Gelen istek ve şikâyetler, istek ve şikâyetin alınmasından sonra en geç 30 gün içerisinde yapılır.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	ÇYAML.PR.20
YAYIN TARİHİ:	08.06.2018
REVİZYON TARİHİ:	31.01.2023
REVİZYON NO:	06

### ASO 2. VE 3. OSB ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI DAN. EĞİT. MÜH. HİZ. İKTİSADİ İŞLETMESİ

Sayfa 2 / 5

Müşteriden gelen İstek/Öneri ve şikâyetler;

- Analiz ve ölçüm sonuçları,
- Hizmetin/Ürünün gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması,
- Analiz ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve bilgisi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.),
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- Mevzuat kapsamı dışında yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir.

İktisadi İşletme Müdürü ve Laboratuvar Müdürü şikâyeti inceler, şikâyete konu olan bölümün personeli ile görüşerek değerlendirme yapar. Değerlendirmede; "Şikâyet mevcut sistemlerin işletilememesinden mi kaynaklanıyor? Yoksa yeni bir düzenlemeye ihtiyaç mı var? Analiz/ölçümlerin tekrarlanması gerekli mi? Yeni rapor düzenlenmesi gerekli mi?" sorularının cevapları aranır. Şikâyet değerlendirilirken risk analizi "Risk ve Fırsat Analizi Yöntemleri Tanımlama Prosedürü"ne göre yapılır.

Ayrıca ilgili personel belirlenir ve görevlendirilen personelin imzası alınır. Şikâyetin çözülmesi aşamasında düzeltici faaliyetin gerekli olup olmadığına teknik konularda Laboratuvar Müdürü, kalite ilgili konularda Kalite Yöneticisi karar verir.

Müşteri şikâyeti ile ilgili gerektiğinde Kalite Yöneticisi tarafından "Uygunsuzluk Formu" ve eğer düzeltici faaliyet gerekli ise "Düzeltilen Faaliyet Formu" düzenlenir ve numarası forma yazılır.

Son olarak yapılacak işlemler ve sonuçlandırma tarihi belirlenir, formun "Şikâyet Konusu İle İlgili Yapılacak İşlem" bölümüne kayıt edilir. Ele alınmış olan şikâyet ile ilgili müşteriye bildirimleri Laboratuvar Müdürü ve/veya Kalite Yöneticisi ve/veya İktisadi İşletme Müdürü tarafından "Müşteri Bilgilendirme Formu" ile yapılır. Şikâyete konu olan birim/konu hakkında müşteriye geri bildirim, şikâyet konusu/biriminden bağımsız yetkili tarafından yapılır.

Şikâyet konusu laboratuvardan kaynaklanıyor ise ilgili tüm Laboratuvar Analiz personeli bilgilendirilir. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler, tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından diğer ilgili tüm personele gerçekleştirilen periyodik laboratuvar toplantılarında aktarılır. Etkilendiği alanlar için risk analizi "Risk ve Fırsat Analizi Yöntemleri Tanımlama Prosedürü" göre tekrar değerlendirilir.

Laboratuvar Müdürü şikâyetler kapatılınca, "Müşteri Şikâyet Formu"nu onaylar, form Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikâyetleri ve Form Kayıtları" dosyasında muhafaza edilir. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilir.

Müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz Şikâyet /İstek/Öneri gibi geri besleme konuları alınması durumunda kayıtlar yine "Müşteri Şikâyet Formu"ile takip edilir. Sürekli iyileştirmeye açık alanların tespit edilebilmesi amacıyla özellikle benzer konularda tekrarlayan müşteri geri beslemeleri rutin işi etkiliyor ise anında, etkilemiyor ise o yılın sonunda değerlendirilir ve yapılan analizler yönetimin gözden geçirmesi toplantısına Kalite Yöneticisi tarafından sunulur. Yönetim ile yapılan değerlendirme sonucuna bağlı olarak "Uygun Olmayan İş Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü" ne göre gerekli ise düzeltici faaliyetler kararı alınır. Üst Yönetim, yapılacak çalışmaların sorumlularını ve terminlerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	ÇYAML.PR.20
YAYIN TARİHİ:	08.06.2018
REVİZYON TARİHİ:	31.01.2023
REVİZYON NO:	06

ASO 2. VE 3. OSB ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI DAN. EĞİT. MÜH. HİZ. İKTİSADİ İŞLETMESİ

Sayfa 3 / 5

### 5.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİNİN YAPILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ:

Müşteriler için hazırlanan bu formlar, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için iyi birer geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

Verilen Analiz hizmeti ile ilgili olarak laboratuvarın iç ve dış müşterilerine yıl içerisinde "Müşteri Memnuniyeti Formu" Kalite Yöneticisi tarafından gönderilir. Cevaplanan formlar, Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Formun değerlendirme kriterlerinden herhangi birinde müşteri tarafından değerlendirme Zayıf veya Kötü olarak belirtilmişse ilgili maddeyle ilgili olarak Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi değerlendirme yapar, formun Laboratuvar Değerlendirmesi bölümü doldurulur ve gerekli ise "Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre "Uygunsuzluk Formu" ve "Düzeltici Faaliyet Formu" açılarak gerekli faaliyetler planlanır.

Ayrıca müşteriden gelen her bir formun toplam puanı 35 puan altı olması durumunda Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi değerlendirme yapar, formun Laboratuvar Değerlendirmesi bölümü doldurulur ve gerekli ise "Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre "Uygunsuzluk Formu" ve "Düzeltici Faaliyet Formu" açılarak gerekli faaliyetler planlanır.

Genel müşteri memnuniyeti oranı %50'nin altında ise ilgili konuda Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü ve İktisadi İşletme Müdürünü bilgilendirir ve yapılacak faaliyetle ilgili karar alınır, gerekli görüldüğü durumda düzeltici faaliyet başlatır. Konu ile ilgili risk analizi "Risk ve Fırsat Analizi Yöntemleri Tanımlama Prosedürü"ne göre yapılır.

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır. Yönetim form (anket) sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici faaliyetin kararlarını alarak, sorumlularını ve terminlerini tespit eder ve "Düzeltici Faaliyet Formu" düzenlenir. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Form kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikâyetleri ve Form Kayıtları" dosyasında muhafaza edilir.

#### 5.2.1 DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ:

"Müşteri Memnuniyeti Formu" nda beş cevap seçeneği içeren on adet soru sayısal değerlendirme yapılabilecek nitelikte olmak üzere hazırlanır.

Müşteri memnuniyetini sayısal olarak belirleyerek, bu sayısal değerlerle kurum kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına hedef, bu hedeflere yönelik planlar ve raporlar hazırlayabilmek için beş seçenekli cevaplar hazırlanır. Bu seçenekler 0 ile 5 arası değerlere sahiptir.

En olumlu cevap 5 puan değerinde olup, en olumsuz cevap ise 1 puandır. Olumlu cevaptan en olumsuz doğru 1 puan aralıkları ile seçeneklerin sayısal değerleri 5-4-3-2-1 olarak sıralanır. Her müşterinin cevabı önce puan sistemine göre sayısal değerlendirilir sonra her bir sorunun sayısal ortalaması alınır ve her bir soru için yüzde oran hesaplanır. Her bir sorunun % memnuniyet oranlarının ortalaması alınarak ortalama % memnuniyet hesaplanır. Çıkan sonuç %70 in altında ise ilgili üst yönetime bildirilir ve bu konuda değerlendirme sonucunda uygun ve gerekli olduğu durumlarda "Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre "Uygunsuzluk Formu" ve "Düzeltici Faaliyet Formu" açılarak gerekli faaliyetler planlanır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesi o yıla ait tüm "Müşteri Memnuniyet Formları" yukarıda belirtildiği şekilde değerlendirilerek sonuçları ve gerektiğinde düzeltici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında paylaşılır.

Müşteri memnuniyeti form sonuçlarının sayısal değerlendirmesi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır ve "Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları Değerlendirme Formu" kullanılır, sonuçlar bu formda muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

### 5.3 MÜŞTERİ HİZMETİNİN GELİŞTİRİLMESİ:

Tüm kurum çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, analizler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Analiz numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve analiz sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile (e-mail veya "Müşteri Bilgilendirme Formu") haberdar edilir.

Laboratuvar içerisine görevli olan personelin haricinde hiç kimse analiz yapılan alana giremez. Müşteriler analizlere katılma taleplerini yazılı veya sözlü olarak Laboratuvar Müdürüne iletir. Bu talepleri Laboratuvar Müdürü ve/veya İktisadi İşletme Müdürü değerlendirerek uygun gördükleri takdirde müşterinin gizliliğini koruyacağına dair yazılı taahhüttü doğrultusunda iş birliğine gidebilir. Ziyareti kabul edilen ve gerekli taahhütleri veren müşterinin gerçekleştireceği ziyaret tarihi görüşülerek belirlenir.

Ziyaret; Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve/veya Laboratuvar Analiz Personeli'nin nezaretinde gerçekleşir. Ziyaret sırasında laboratuvar yönetimi tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve analiz raporlarının güvenliğini ve gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Analiz işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek Laboratuvar Analiz Personelinin belirlenmesi sağlanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada Laboratuvar Analiz Personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvara yazılı olarak bildirir. Ziyaret sırasında müşteriye "Dış Ve Ziyaretçi Hizmetler Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyanı Formu" imzalatılır.

Analiz sonuçlarına yönelik itirazlarda Laboratuvar Müdürü tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartları Laboratuvar Analiz Personeli ile görüşerek programlar ve yazılı olarak müşteriye bildirir. İtiraz edilen numuneye tekrar analiz yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan analiz sonuçları, Laboratuvar Analiz Personeli tarafından kaydedilir, tekrar analizi olduğu belirtilecek şekilde analiz raporu yazılır ve daha önce oluşturulan analiz raporu ile ilişkilendirilir.

Müşteriden tekrar analiz bedeli alınmaz. Tekrarlanan analiz sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki analiz sonucu geçerlidir.

Gerektiğinde müşteri şikayetlerinin değerlendirmesi, müşteri memnuniyetinin belirlenmesi ve müşteri hizmetinin geliştirilmesi amacıyla müşteriler yüz yüze ziyaret edilir. Ziyaret konusuna göre (şikayet, memnuniyet, yeni müşteri) ilgili formlar doldurularak ("Müşteri Görüşme Formu" ve "Müşteri Görüşmeleri Takip Formu") form sonuçlarının takibi sağlanır. Yüz yüze görüşmeleri Planlama Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü gerçekleştirebilir.

### 6. DAĞITIM:

#### Elektronik

- İktisadi İşletme Müdürü
- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Laboratuvar Analiz Personeli
- Numune Alma Personeli
- Numune Kabul Personeli
- Planlama Sorumlusu

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

### 7. REVİZYONLAR:

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00	08.06.2018		İlk Yayın
01	26.08.2019	Tüm Prosedür	Ad değişikliği nedeniyle revizyon yapılmıştır.
02	30.04.2020	4. Madde 6.madde	Sorumluluklar kısmı prosedürden kaldırılmıştır. 4. Madde yeni form eklenmiştir. 6. Madde de dağıtım sadece elektronik ortam olarak değiştirilmiştir.
03	04.08.2020	5.1. Madde 5.2.1. Madde	Müşteriye şikayetlerin bildirim konusunda şikayet konusundan bağımsız kişi tarafından bildirim eklenmiştir. Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi konusunda değişiklik yapılmıştır.
04	30.07.2021	Tüm Prosedür 4. Madde 5.1. Madde 5.3. Madde 6. Madde	Logo ve künye değiştirilmiştir. İlgili dokümanlara ilave olmuştur. Müşteri Şikayetleri Formuna erişim eklenmiştir. Müşteri şikayetleri ile ilgili Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formları ayrı ayrı belirtilmiştir. Müşterilerin yüz yüze ziyareti konusu eklenmiştir. Doküman dağıtımına Satış ve Pazarlama Personeli eklenmiştir.
05	11.01.2022	Genel Revizyon	Uygulamalar açısından prosedürün tümü gözden geçirilerek revizyon yapılmıştır.
06	31.01.2023	Tüm Prosedür	"Satış ve Pazarlama Personeli" çıkarılmış, Planlama Sorumlusu eklenmiştir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN