

 ASBEST ANALİZ VE LABORATUVAR HİZMETLERİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	01.07.2017
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Revizyon No	04
		Doküman No	P-07
		Sayfa No	1 / 3

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar Standardı müşteri odaklılık ilkesi doğrultusunda müşterilerimizin memnuniyetleri ve şikayetlerini öğrenmek kayıt altına almak, çözüm üretmek ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için sorumluluk, yetki ve yöntemleri tanımlamaktır.

2.UYGULAMA

Müşterilerimizden gelen geri beslemeleri, şikayetleri ve buna karşılık gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

3.TANIMLAR

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

F-19 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

F-21 Müşteri Şikayet Öneri Formu

5.REFERANSLAR

Düzeltilici Faaliyetler

6.SORUMLULUKLAR

6.1 Kalite Yöneticisi

- Müşterilerden direkt gelen ya da Laboratuvar Sorumlusu ile dolaylı olarak alınan şikayetleri kayıt altına almak ve Laboratuvar yönetimine Bildirmek
- Laboratuvar üst yönetimi ve Laboratuvar Sorumlusu ile şikayetin çözümü için uygulanması gereken faaliyeti düzeltici faaliyetler prosedürüne göre kayıt altına almak
- Müşterilere memnuniyet anketi çalışması yapmak ve sonuçları hakkında Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülmek üzere rapor hazırlamak

6.2 Laboratuvar Sorumlusu

* Müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek ve müşterilerin beklentileri ve varsa şikayetleri hakkında bilgi toplamak ve bu bilgileri Kalite yöneticisi ve Laboratuvar yönetimi ile paylaşmak

* Müşteri şikayetlerini müşteri şikayeti formunda kayıt altına almak ve Kalite yöneticisine iletmek

* Müşterilere memnuniyet çalışması gerçekleştirmek ve kayıtlarını Kalite yöneticisine iletmek

 ASBEST ANALİZ VE LABORATUVAR HİZMETLERİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	01.07.2017
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Revizyon No	04
		Doküman No	P-07
		Sayfa No	2 / 3

7. PROSEDÜRÜN UYGULANMASI

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Öncelikle müşterilere ait gizli bilgiler ve mülkiyet hakları kalite yönetim sistemimizin güvencesi altındadır. Deney sonuçları basılı ve elektronik ortamda sadece laboratuvar personelinin erişimine açık olup, sonuçların müşteriye iletimi bu prosedürle koruma altındadır.

Yılda iki kez (Haziran ve Aralık) olmak kaydı ile müşterilerimizin öneri beklenti ve şikayetleri ile ilgili bilgi almak ve alınan bilgiler ışığında sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacı ile müşteri memnuniyeti anketi oluşturularak anket çalışması Kalite yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Aynı zamanda Laboratuvar Sorumlusu tarafından bu aylarda yapılan müşteri ziyaretlerinde müşterilerle anket çalışması yapılır. Yapılan anket çalışmaları satış-pazarlama sorumluları tarafından Kalite yöneticisine iletilir.

Kalite yöneticisi yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında görüşülmek üzere memnuniyet anketlerinin sonuçlarının değerlendirmesini yapar ve sonucu raporlar.

Bu toplantıda müşteri beklenti, öneri ve şikayetlerine göre iyileştirici faaliyetler konuşulur ve düzeltici faaliyetler prosedürüne göre kalite yöneticisi tarafından varsa uygulanacak olan faaliyet kayda alınır.

Müşteri memnuniyet anketi 10 sorudan oluşmaktadır ve 1'den 5'e kadar sayılarla değerlendirme yapılmaktadır. Her soru eşit ağırlıktadır. Her bir soru için sadece bir not ile değerlendirme yapılabilir. Anketin bireysel değerlendirmesinde minimum 40 puan aranır, 40 puan altında sonucu olan anketler ile herhangi 3 soruya 2 puan ve altında sonuç alan anketler için Düzeltici Faaliyet prosedürü işletilir.

Yıl içinde gerçekleştirilen anketlerin aritmetik ortalaması ile "Yıllık Müşteri Memnuniyeti" belirlenir. Yıllık Müşteri Memnuniyeti, YGG toplantısı ve diğer toplantılarda değerlendirmeye alınır.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Müşteri şikayetleri müşterilerden sözlü ya da yazılı olarak gelebilir. Sözlü gelen şikayetler derhal ya da şikayetin gelmesinin akabinde Kalite yöneticisi tarafından müşteri şikayeti formu ile kayda alınır.

Laboratuvar sorumlusu ve/veya Deney Sorumlusu müşteri ziyaretleri sırasında gelen şikayetleri ilgili formla kayda alır ve Kalite yöneticisine iletirler.

Kalite yöneticisi gelen şikayetlerle ilgili Laboratuvar yönetimine bilgi verir. Müşterilerin olumsuz geri bildirimleri de şikayet olarak değerlendirilir. Genel Müdür ve Laboratuvar yönetiminin şikayetin/olumsuz geri bildirimin çözümü için ortak vereceği iyileştirici faaliyet kararı kalite yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet prosedürüne uygun olarak kayda alınır.

 ASBEST ANALİZ VE LABORATUVAR HİZMETLERİ	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	01.07.2017
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Revizyon No	04
		Doküman No	P-07
		Sayfa No	3 / 3

Müşteriye şikayet ile ilgili ilerleme raporları ve şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair resmi bilgilendirme e-posta ya da telefonla yapılır. Ayrıca şikayet sonuçları, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından gözden geçirilip onaylanır.

Müşteri memnuniyeti ve şikayetleri prosedürü ile ilgili tüm kayıtlar kalite kayıdır. Kayıtların kontrolü prosedürüne göre saklanır.

8.0 REVİZYONLAR

Rev. No	Revizyon Açıklaması	Madde	Rev. Tarihi
01	Müşteri anketlerinin değerlendirme yöntemi belirlendi. Olumsuz geri bildirimler şikayetlerde açıklandı.	3	01.03.2019
02	“Önleyici faaliyet” ifadeleri çıkarıldı.	Tüm maddeler	01.08.2020
03	Prosedürdeki tüm madde numaraları kuruluşun kalite yönetim sistemine uygun olarak düzenlendi.	Tüm maddeler	01.06.2023
04	Müşteriye şikayet ile ilgili ilerleme raporları ve şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair resmi bilgilendirme yapılması ile şikayet sonuçlarının, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından gözden geçirilip onaylanması hususları tanımlandı.	7	30.10.2024