

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.14
		Yayın Tarihi	12.08.2024
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarih	20.03.2026
		Sayfa No	Sayfa 1 / 3

1 AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür müşterilerden gelen anket ve şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.

2 TANIMLAMALAR

Müşteri: Hizmeti alan kuruluş veya kişi.

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

Şikayet: Müşterilerin laboratuvar faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili memnuniyetsizliğinin iletilmesidir.

3 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür başta olmak üzere tüm çalışanlar, denetiminden ise Genel Müdür sorumludur.

4 YÖNTEM

Laboratuvarımız ölçüm ve analiz hizmeti verir. Bu hizmet sonucunda müşterilerin geri dönüşlerini anketler ve şikayet formları ile değerlendirir. Analiz öncesi veya sonrası sözleşmelerden sapmalar olduğunda, metod seçimlerinde, numunelerin uygunsuz olmasında ve uygun olmayan deney işlemi sürecinde müşteriler bilgilendirilir. Ayrıca müşterilerin kendileri için yapılan deneylere tanıklık etmelerine Laboratuvar Giriş İzni Formu(FR.28) doldurularak refakatçi eşliğinde güvenlik önlemleri alındıktan sonra izin verilir.

Müşteri bilgilendirmeleri Kalite Yöneticisi, Satın Alma Personeli, Numune Kabul Raporlama ve Arşiv Personeli, Numune Alma Personeli ve Laboratuvar Müdürü tarafından yapılabilir.

4.1 Müşteri Anketleri

Müşteri anketlerinin değerlendirilmesi sonucunda müşteri beklentilerinin maksimum seviyede karşılanabilmesi için sürekli iyileştirme çalışmaları yapılır gerekiyorsa personellere eğitim verilir.

Müşteri anket formları her yılın son çeyreğinde (Ekim, Kasım, Aralık) müşterilere Genel Müdür tarafından e posta ile gönderilir.

Bu kayıt sırasında müşteriler tarafından verilen puanlar değerlendirme formuna işlenir. Gönderilen puanlar değerlendirme formunda kayıt altına alınır.

4.2 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşteriler tarafından ulaştırılan şikayetler yazılı ve sözlü olarak laboratuvara ulaştırılabilir. Bu şikayetler Genel Müdür tarafından Şikayet Formu(FR.17) ile kayıt altına alınır. Şikayet kayıt altına alındıktan sonra Kalite Yöneticisi bilgilendirilir.

Şikayet formları ile kaydedilmiş olan şikayetler numaralandırılarak kayıt altına alınır. Bu numaralandırma AABBCX-X şeklinde yapılır. Burada AA:Gün, BB:Yıl, Z:Yıl ve X: Kaçınca şikayet olduğunu ifade eder.

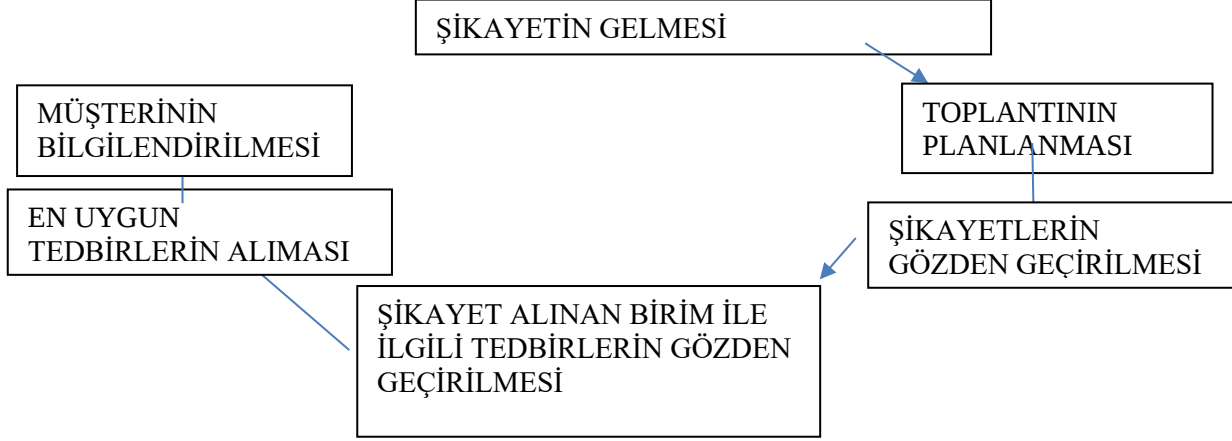
Şikayetin işlem süreçleri Kalite Yöneticisi tarafından şikayet eden kişiye bildirilir.

Şikayet, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetinde görev almayan bağımsız kişilerce değerlendirilir. Genelde bu değerlendirme Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Yapılan değerlendirme sonrasında müşteriye

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.14
		Yayın Tarihi	12.08.2024
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarih	20.03.2026
		Sayfa No	Sayfa 2 / 3

verilecek yanıt kararlaştırılır. Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından resmi yazı ile süreç müşteriyle paylaşılır. Bu süreçte tutulan tüm kayıtlar Kalite Yöneticisinde saklanır.

Şikayetlerin iletilmesi, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılması ile ilgili süreç bir şema açıklanır.



Laboratuvarımızda bir şikâyet değerlendirme kurulu oluşturulmuştur. Bu Kurul Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür gibi analiz ve numune alma faaliyetlerinde bulunmayan kişilerden oluşur. Şikâyet değerlendirme kurulu toplandığında talep edilmesi durumunda ilgili personel toplantıya katılım sağlayabilir.

Müşterilerden gelen şikayet deneyin herhangi bir kısmı veya deneyin sonuçları ile ilgili ise ve müşteriyle anlaşılan şartlara uymuyor ise Uygun Olmayan İş Kontrolü Prosedürü 'ne (PR.15) başvurulur. Müşteri bilgilendirilir, yapılan iş durdurulur, geri çekilir ve/veya tekrarlanır.

Laboratuvara ait şikayet prosesi İnternet sitemizde bize ulaşın başlığı altında yer almaktadır.

Yıl içinde katılım sağlanan tüm anketler yıl sonunda genel bir değerlendirme ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesini oluşturur.

Müşteri şikayetleri ile tespit edilen uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyetler Prosedürü 'ne (PR.20) göre işleme tabi tutulur.

Bu prosedür gereği tutulan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü gereğince muhafaza edilir.

4.3 Şikayet Süreç Adımları

Müşteri tarafından gelen şikayet Kalite Yöneticisi tarafından 3 iş günü içerisinde kayıt altına alınır, kayıt altına alınan şikayet müşteriye mail yoluyla veya telefonla aranarak bilgi verilir.

En az 10 iş günü içerisinde şikayetle alakalı yapılan çalışma konusunda müşteriye bilgi verilir. Sürecin uzaması halinde Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından İlerleme Raporu Formu (FR.81) hazırlanarak müşteriye sunulur. Süreç tamamen kapandığında müşteriye kapanış bildirimi yapılır şikayetin nevi teknik konulardan ise yasal otorite ve ilgili kurumlarda bu konuda bilgilendirilir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.14
		Yayın Tarihi	12.08.2024
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarih	20.03.2026
		Sayfa No	Sayfa 3 / 3

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.18 Müşteri Anket Formu
FR.17 Şikayet Formu
FR.28 Laboratuvar Giriş İzni Formu
PR.10 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PR.15 Uygun Olmayan İş Kontrolü Prosedürü
PR.20 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
PR.22 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
FR.78 Şikayet Takip Formu
FR.81 İlerleme Raporu Formu

6 REVİZYON ÇİZELGESİ

SIRA NO	REVİZYON MAHİYETİ		REVİZYON		BÖL.NO
	Revizyon Öncesi	Revizyon Sonrası	TARİH	NO	
1	‘AGT Serra Yapı Laboratuvarı Ltd. Şti.’ olan unvan	‘YSR Serra Yapı Laboratuvarı Ltd. Şti.’ olarak revize edilmiştir.	05.03.2025	01	Tüm Maddeler
2	İptal	Yeniden Yayın	06.01.2026	02	Tüm Bölümler
3		Şikayet süreç adımları tanımlanmıştır.	20.03.2026	03	Tüm Bölümler