

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005 Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 1/7
	PROSEDÜR	
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

REVİZYON DURUMU:

REVİZE EDİLEN KISIM MADDE NUMARASI	DURUMU	SEBEBİ
⇒ 5.2	Ekleme	Mesleki sorumluluk yükümlüğü tanımlandı.

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; ATA LAB ÇEVRE ANALİZ SAĞLIK HİZMET VE TEKNOLOJİLERİ LİMİTED ŞİRKETİ ÇEVRE ANALİZLERİ LABORATUARİ müşteri memnuniyetinin ve iş birliğinin sağlanması, müşteriyle ilgili bilgilerde gizliliğin sağlanması konularında kuralları oluşturmaktır

2. KAPSAM

Bu prosedür, akreditasyon kapsamında hizmet verilen müşterilere yönelik olarak şikâyet ve memnuniyetin değerlendirilmesi işlemlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Bu prosedüre özgü özel bir tanımlama yoktur.

4. SORUMLULAR

Çevre Analizleri Laboratuvar çalışanları müşteri şikayetlerinin bu prosedüre göre kayıt altına alınması ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Yönetim Temsilcisi şikâyet olmaksızın da memnuniyetin değerlendirilmesinden sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 Genel

Müşteri memnuniyeti ekseninde kurulan yönetim sisteminin gereği olarak Atalab Çevre Laboratuvarı müşterileri ve onların temsilcileri ile yakın teknik iş birliği kurulması gereğine inanır. Müşteri taleplerinin oluşması aşamasından itibaren başlayan bu iş birliği, müşterinin ihtiyacı olan deneye ait teknik bilgilendirilmesi, müşteriye ait ünitelerin yasal otoritenin beklentilerine uygun hale getirilmesi, müşteri tarafından kullanılan sistemlerin güncelliğinin değerlendirilmesi, ünitelerin işçi ve çevre sağlığı açısından daha elverişli hale getirilmesi için müşterinin yönlendirilmesini de içeren bir dizi işbirliği içinde bulunur.

Müşteri tarafından belirlenen deney metodunun uygulanması veya müşteriye farklı bir metot önerilmesi ile ilgili davranışını **PR 09 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** uyarınca gerçekleştir, **PR12 Numunenin Alınması, Deneyin**

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005 Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 2/7
	PROSEDÜR	
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

Gerçekleşmesi ve Sonuçların Rapor Edilmesi Prosedürü uyarınca raporlama gerçekleşir. Bu basamakta müşteri ile iş birliği daha önem arz etmektedir. Zira sonuçlar ve bunlara ait yorumlar müşterinin kendi teknik alt yapısı veya proseslerinde değişiklik gerektirebilecek konuları da işaret edebilir. Bu durumda deneyin güvenilirliği ve sonuçları yorumlayan personelin yeterliliği müşteri için önem arz ettiğinden bu faaliyetlerde her zaman yeterliliğini almış personel kullanılacaktır.

ATA LAB ÇEVRE ANALİZ SAĞLIK HİZMET VE TEKNOLOJİLERİ LİMİTED ŞİRKETİ'nde TS EN ISO /IEC 17025 akreditasyon sistemi kapsamında verilen hizmetlere ilişkin müşteri şikayetleri kayıt altına alınır. Şikâyet olmaksızın da memnuniyete dönük değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirme sonuçları da kaydedilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi ve memnuniyet ölçümü sonrası Düzeltici Faaliyet gereksinimi söz konusu ise **PR-06 Düzeltici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü** ne göre hareket edilir.

Ata lab müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri bildirimleri alacaktır. Buradan elde edilen bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için analiz edilip kullanılmaktadır. Bu faaliyet, deney raporlarının müşteri ile birlikte değerlendirilmesini, **FR 08.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** ve *eğer oluşturulmuş ise FR-08.03 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu'nun* müşteri tarafından doldurulmasını takiben; **FR 08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu**; **FR-08.04 Müşteri Şikayetleri Takip Formu'nun** yönetim tarafından değerlendirilip sonuçlandırılmasını içerir.

5.2 Müşteri Memnuniyeti

Ata lab Çevre Laboratuvarı müşteri memnuniyeti temelli hizmet yürütmektedir. Müşteri ile iletişim, ziyaret, telefon görüşmeleri, yazışmalar veya elektronik ortamda olabilir. Özellikle büyük sözleşmelerde ve süreklilik gösteren durumlarda müşteri memnuniyeti **FR 08.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** müşteriye gönderilerek ölçülür. Bu form, ilgili laboratuvar yöneticisi tarafından müşteriye faks, e-posta, posta gibi araçlarla gönderilir. Formun Müşteri tarafından doldurulması için gerekli altyapının sağlanılmasına çalışılır. Bu Formun elden takiple doldurulmasının temini önem taşır. Elden takibin sağlanamadığı özel durumlarda müşteriyle telefon görüşmesi yapılarak formun doldurulması sağlanır. Böyle durumlarda telefon görüşmesini yapan Ata lab çalışanı görüşme tarih, zamanı, görüşülen kişiye ait bilgileri de forma aktarır ve imzalar. Elektronik ortamdan gelen formların üzerine de hangi elektronik adresler arasında iletişimin sağlandığı ve diğer teknik bilgiler forma alıcının imzası karşılığında kaydedilir. Gelen anket sonuçları laboratuvar bazında **FR 08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu** ile değerlendirilir. **FR 08.01 Müşteri memnuniyeti Anket Formu'nun** geri toplanması Kalite Yöneticisinin sorumluluğundadır.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005 Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 3/7
	PROSEDÜR	
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

FR 08.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu öncelikle müşteri bazında değerlendirilir. Değerlendirme 0-4 aralıklı 5 dereceli likert skalası üzerinden yapılır. Hedef müşteri bazında 3.2 ve üstü ortalamayı yakalamaktır. Ortalamanın 2,5'in altında olması veya özel şikayet notu düşmesi halinde kalite müdürü durumu değerlendirir. Şikâyetin kaynağı bulunarak öncelikle müşteri bazında iyileştirilme sağlanır. Gelecekte olabilecek durumların engellenmesi sağlanır. Bu durumda Düzeltici Faaliyet açılması gerekli olabilir.

FR 08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu'nun dönemlik değerlendirmesi aşağıdaki tablo göz önüne alınarak yapılır. Değerlendirme Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları öncesinde yapılacağı gibi, Kalite Müdürünün gerek gördüğü ara dönemlerde de bu tablo esas alarak yapılması kalite sisteminin iyileşmesini sağlamak için gereklidir. Bu oranlar hem değerlendirilen madde bazında hem de genel toplam değerlendirilmesinde esas alınacaktır. Formun değerlendirmesinde her bir soruya verilen puanları kaç müşterinin işaretlediği (örneğin 1 nolu soruya müşterilerimizin 10'u "çok iyi"; 40'ı "orta"; 30'u kötü ve 10'u "çok kötü" cevabını verirse yüzdelik puan 33.33 olarak çıkar) esasına dayanır. Bu örnekte Kalite Müdürünün DÖF açmasını gerektiren bir durumun doğduğu gözlenir.

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu tek başına değerlendirme unsuru olduğu gibi, **FR 08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu** ile birlikte değerlidir. Yıllık hedefler belirlenirken hem soru bazındaki değerlendirmeler hem de genel toplamdaki değerlendirmeler hedeflere ulaşımı gösterecek, sürekli iyileştirme faaliyetleri için yol gösterici olacaktır. Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında mutlaka değerlendirme konuları arasında yer alacaktır.

FR08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu		ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	KÖTÜ	ÇOK KÖTÜ	PUAN	YÜZDELİK
		4	3	2	1	0		
1	Yetkiliye ulaşabilme kolaylığı	10		40	30	10	30,00	33,33

Değerlendirmede yol gösterici skala

Puan	Değerlendirme	Özel Not
%80 ve üstü	Mükemmel hizmet	Hedeflenen orandır
%71-%79 arası	Başarılı Hizmet	Daha iyi hizmet sunumu için gözden geçirilecek müşteri/hizmetin varlığı

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005 Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 4/7
	PROSEDÜR	
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

%61-%70 arası	İyi	Oranın alt veya üst sınırlarına yakınlığa göre birim/müşteri bazında değerlendirme yapılır
%51-%60 arası	Vasat	Hedeflenen değere varmayı engelleyen hususların değerlendirilmesini gerektirir. Duruma göre DÖF açılmalı
%50 ve altı	Kötü	Mutlaka DÖF açılması gerekir

Müşterinin veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneylere tanık olmaları için gereken izni Laboratuvar Müdürü ve Şirket Müdürü verirler. Müşteri kendine ait deney işlemleriniz izlemek istediğinde deneyden sorumlu olan personel müşteriye gerekli bilgilendirmeleri yapar ve deney boyunca eşlik eder. İlk olarak Kendine ait deney de dahil hiçbir numune, cihaz ve kayıtlara müdahale etmeyeceğini, sorumlu personelin direktiflerine uyacağı ile ilgili **FR-16.05 Ziyaretçiler için Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanını** imzalar. İş Güvenliği ile ilgili herhangi bir kaza, kimyasal dökülmesi vb. gibi durumlarda yapılacaklar ile ilgili bilgilendirilir. Cihazlara yetkili personel dışında kimsenin dokunmaması gerektiği konusunda uyarılır. Kendi firması ile ilgili analizler tamamlandıktan sonra laboratuvardan deney sorumlusu eşliğinde ayrılır.

Müşteri ihtiyaç duyduğu alanlarda doğrulama amacı için deney numunelerini isteyebilir. Bu durum anlık olmayan ölçümler, deney esnasında kısmen veya tamamen özelliğini yitirmemiş numuneler veya beklemekle vasıflarında, davranışlarında değişiklik beklenilmeyen, alınan kısmı tüm özelliklerini yansıtan numuneler için geçerli olabilmektedir. Bununla birlikte aynen tekrarlanabilirlik göstermeyen numunelerin istenilmesi halinde bu durum tutanakla kayıt altına alınır, örneklerin uygun bir paketleme ve ulaşım yöntemi ile özellikleri bozulmadan müşteriye teslimi sağlanır. Böyle durumlarda gerekirse sonuçların sunulduğu yasal otoriteye de bilgi notu gönderilir.

Ata lab müşterisi ile ilişkilerinde iyi laboratuvar uygulamalarının yanı sıra, çevreye olan duyarlılığı, müşteriye hizmet kalitesini arttırmak gayretini de sürdürür,

Müşteriye ait bilgiler gizli olup özellikle diğer müşterilere karşı korunur. Bu konudaki sorumluluk laboratuvar yöneticisi ve Şirket Müdürüne aittir ve bu durum **PR 16 Tarafsızlık Ve Gizlilik Prosedürü'ne** göre yürütülür.

⇒ Mesleki Sorumluluk Yükümlülüğü

Laboratuvarlardan hizmet/uygunluk değerlendirmesi alan kurum ve kişiler, bu hizmetlere dayanarak karar oluşturmaktadırlar. Bu kararlar; büyük ölçüde yatırımları, işletmeyi ve piyasayı etkilemektedir. Laboratuvarlar, vermiş oldukları hizmetlere istinaden oluşturulan müşteri kararlarından dolayı tazminat davaları ile karşılaşabilirler. Bu durumlarda, her ne kadar yetkin bir kalite güvence sisteminin varlığının etkili kanıtları içerdiği öngörülse de,

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005
	PROSEDÜR	Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 5/7
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

öngörülemeyen uygulama sonuçlarına karşı mesleki sorumluluk sigortası ya da benzeri bir mekanizma ile koruma amaçlanmaktadır.

Akreditasyon gereği, mesleki sorumluluk sigortası kurumumuzda zorunludur. Mesleki sorumluluk sigortası ile hem kurumumuzun hem de müşterilerimizin korunması amaçlanmıştır. Mesleki sorumluluk ile ilgili riskler tanımlanmış ve PR-19 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü'ne göre **FR-19.01 Risk ve Fırsat Analiz ve Değerlendirme Formunda** izlenmektedir.

Mesleki Sorumluluk Sigortasının büyüklüğü, laboratuvarın iş kapsamına göre ve varsa yasal mevzuatlar da gözetilerek belirlenmektedir. Mesleki sorumluluk sigortası hükümleri, şartları ve büyüklüğü 'Mesleki Sorumluluk Sigortası Poliçesinde verilmiştir.

5.3 Müşteri Şikayetleri

Müşteri şikayetini sözlü veya yazılı olarak iletebilir. Sözlü alınan şikayetler mümkün olduğu takdirde Şirket Müdürü veya Kalite Yöneticisine yönlendirilir ve şikayetler **FR-08.03 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu**'na kaydedilir. Tüm müşteri şikayetleri laboratuvar bazında tutulan **FR-08.04 Müşteri Şikayetleri Takip Formu** ile takip edilir.

Tüm şikayetler değerlendirmeye alınır ve müşteriye geri besleme yapılır. Şikayetlerin giderilmesi ile ilgili sorumluluk Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü'ne aittir. Bu konuda gerek görülürse sorunun anlaşılması ve çözülmesi amacıyla konunun özelliğine göre teknik veya idari bir komite oluşması Kalite yöneticisi tarafından talep edilebilir. Bu talebin gerçekleştirilmesi Şirket Müdürü'nün yetkisindedir. Müşteri şikayetleri değerlendirme çalışmaları sonucunda hatanın laboratuardan kaynaklandığı belirlenir ise bu durum müşteriye bildirilir ve müşteri ile yapılacak karşılıklı görüşmeler doğrultusunda karara varılır. Kalite yöneticisi tercihen her yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi müşteri şikayetleri takip formunun genel değerlendirilmesini hazırlanır.

Bu değerlendirmede;

Şikâyet sayılarının konulara göre dağılımı
Sonuçlanma süreleri
Sonuçların müşteriye iletilme oranı
Sonuçların müşteriye iletilme hızı
Karara müşteri memnuniyet oranları
Kararların uygunsuzluk oluşturup oluşturmadığı

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005
	PROSEDÜR	Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 6/7
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

Başta olmak üzere şikâyet konularının genel bir özeti ve gerekirse özet öneriler yer alabilir.

Gelen şikâyetler için inceleme hemen başlatılmalı, mümkünse sonuçlandırma süresi 15 günü geçmemelidir. Yapılan şikâyet oluşturulacak düzenleyici faaliyetin tabiatı itibarı ile süre aşımının beklenildiği durumlarda, müşteriye gelişme basamaklarını ve muhtemel sonuçlanma süresini içeren bilgi mümkünse yazılı, e-mail veya doğrudan görüşme veya telefonla aktarılmalıdır. Şikâyet konusu özellikle deney sonuçlarını etkileyebilecek hususları içeriyorsa sonuçlandırma süresi daha kısa tutulmalıdır. İlgili taraflar (müşteri veya Atalab yönetim veya personeli) ortaya çıkan sonucu tatmin edici bulunmazsa, mutlaka **PR-06 Düzeltici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü** işletilmelidir. Sonuç taraflara duyurulur. Bu durumda gerekirse müşteri ile isim mutabakatına varılarak üçüncü taraf'a (hakem) başvurulabilir. Burada tercih saha ile ilgili ticari, iktisadi faaliyet yürütmeyen güvenilir kişi/kurumlardan öneriler almaktır. Bu şikâyet eğer deney sonuçlarına etki edebilecek bir konuyu da içeriyorsa, gerekirse şikâyet sonuçlanıncaya kadar deney durdurulmalıdır.

Şikâyetler için ele alınma sürecinin bir açıklaması talep üzerine ilgili tarafa sunulur. ATA LAB Çevre laboratuvarı şikâyet aldığı anda, şikâyetin sorumlu olduğu laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını ve eğer öyleyse, bununla ilgileneceğini teyit eder. ATA LAB Çevre laboratuvarı şikâyetler için her türlü işleme alma sürecinin tüm kararlarından sorumludur.

Şikâyetleri almak, onaylamak, soruşturmak ve buna cevap olarak hangi eylemlerin gerçekleştirileceğine karar vermek **FR-08.03 Müşteri Şikâyet Kayıt Formuna** kaydedilir. Şikâyetleri çözmek için üstlenilen eylemler de dahil olmak üzere şikâyetler kaydedilir ve **FR-08.04 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu** ile takip edilir. Alınan önlemlerin uygun olup olmadığı kontrol edilir.

Şikâyet; şikâyet konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet prosedürümüzün **FR-09.03 teklif/sözleşme formunda** müşteriye talep etmeleri durumunda mail olarak gönderileceği bilgisi verilmektedir. Şikâyet ile ilgili yapılan çalışmalar sonuçlandığında şikâyetin değerlendirilmesi müşteriye mail, telefon vb. aracılığı ile bildirilmektedir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesi veya toplantı değerlendirilmesinde şikâyetlerin belirli konularda yoğunlaştığının görülmesi halinde, eğer yıl içinde tedbirleri alınmamış ise DÖF açılması gerekir.

Şikâyetlerin müşteri dışı kaynaklardan (tedarikçiler, taşeronlar, idari makamlar, akreditasyon denetçisi kurum, çevre yerleşimler) kaynaklanması halinde de aynı yöntem uygulanır.

5.4 Kayıtlar

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------

	TS EN ISO/IEC 17025 AKREDİTASYON SİSTEMİ	Doküman No : PR 08 Yürürlük Tarihi : 20.09.2005 Revizyon No : 08 Rev. Tarihi : 31.12.2024 Sayfa No : 7/7
	PROSEDÜR	
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ve ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

Müşteriyle olan ilişkilerde oluşturulan kayıtlar (yazışmalar, şikayetler, müşteri ilişkileri raporu, anket formu vs.) laboratuvar yöneticisi tarafından **PR-03 Kayıtların Yönetimi Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilir.

6- REFERANS DOKÜMANLAR

- PR-03 Kayıtların Yönetimi Prosedürü
- PR-06 Düzeltici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü
- PR 09 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- PR 12 Numunenin Alınması, Deneyin Gerçekleşmesi ve Sonuçların Rapor Edilmesi Prosedürü
- PR 16 Tarafsızlık Ve Gizlilik Prosedürü
- ⇒Türkak Rehber 10.01 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Mesleki Sorumluluk Sigortası Yükümlülüğüne İlişkin Düzenleme Rehberi
- ⇒Mesleki Sorumluluk Sigortası Genel Şartları Tebliği
- ⇒Laboratuvar Meslekii Sorumluluk Sigortası Poliçesi

7- KAYITLAR

- FR 08.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR 08.02 Müşteri Memnuniyeti Takip Formu
- FR 08.03 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu
- FR 08.04 Müşteri Şikayetleri Takip Formu

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---	-----------------------------------