



|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
| <br>Laboratuvar Kurumları A.Ş. | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE<br/>MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No:</b>     | TUR-PRS.04 |
|   |   | <b>Yayın Tarihi:</b>   | 06.06.2017 |
|   |   | <b>Revizyon No:</b>    | 03         |
|   |   | <b>Revizyon Tarihi</b> | 31.03.2022 |
|   |   | <b>Sayfa No:</b>       | 1 / 5      |

| <b>Revizyon Takip</b>  |  |                    |
|------------------------|--|--------------------|
| <b>Revizyon Tarihi</b> | <b>Revizyon Açıklama</b>   | <b>Revizyon No</b> |
| 11.04.2019             | 5.2 ve 5.3.1 maddelerinde değişiklikler yapılmış, yapılan değişiklikler kalın italik halde gösterilmiştir. | 01                 |
| 23.10.2020             | 5.3.3 maddesinde değişiklikler yapılmıştır, yapılan değişiklikler kalın italik halde gösterilmiştir.       | 02                 |
| 31.03.2022             | 5.3.2 maddesinde değişiklikler yapılmıştır, yapılan değişiklikler kalın italik halde gösterilmiştir.       | 03                 |

| <b>HAZIRLAYAN</b> | <b>KONTROL EDEN</b> | <b>ONAYLAYAN</b> |
|-------------------|---------------------|------------------|
|                   |                     |                  |

Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, kurum dışına çıkartılamaz.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI ORTAMDA BULUNAN DOKÜMANLAR "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR.**

|   |   |                         |            |
|---|---|-------------------------|------------|
| <br>Laboratuvar Kurumları A.Ş. | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE<br/>MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No:</b>      | TUR-PRS.04 |
|   |   | <b>Yayın Tarihi:</b>    | 06.06.2017 |
|   |   | <b>Revizyon No:</b>     | 03         |
|   |   | <b>Revizyon Tarihi:</b> | 31.03.2022 |
|   |   | <b>Sayfa No:</b>        | 2 / 5      |

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; laboratuvarımız tarafından deney hizmeti verilen müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi için müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığının müşterideki algılamasının izlenerek memnuniyet bilgilerinin elde edilmesi, şikayetlerinin ve önerilerinin alınması ve bu geri besleme bilgilerinin değerlendirilmesi yöntemlerinin tanımlanmasıdır.

## 2. KAPSAM:

Tüm laboratuvar hizmetlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR:

## 4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü sorumludur.

## 5. FAALİYET AKIŞI:

### 5.1. Genel:


Laboratuvar faaliyetlerimizle ilgili müşterilerin oluşan veya oluşabilecek olan tüm problemleri ile yakından ilgilenilerek en kısa süre içinde çözüm bulma yoluna gidilir. Laboratuvarımız, müşterilerden gelen şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri besleme bilgileri; yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek amacı ile kullanılır.

Müşteriler doğrulama amacı ile numuneye ihtiyaç duyarsa bu talep yazılı olarak Laboratuvar Müdürüne bildirilir. Laboratuvar Müdürü koordinasyonluğunda var ise şahit numunelerden uygun bir şekilde deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi sağlanır.

### 5.2. Müşteri Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Alınması:

Memnuniyet; müşteri memnuniyetleri anketler aracılığı ile izlenir. Müşteri anketi, müşterilere elden, mail, internet sitesi, veya sözlü olarak iletilerek geri bildirimlerin alınması sağlanır.

Öneri ve şikayet; web sayfamız, mail, telefon, faks vb. yollar ile, yazılı veya sözlü olarak müşterilerden gelen öneri ve şikayetler kalite yöneticisi'ne iletilir. Kalite yöneticisi tarafından sözlü gelen şikayet ve öneriler, Müşteri Şikayet/Öneri Formu' na kaydedilir. İnternet aracılığı ile gelenler ve yazılı gelenler ise bu forma iliştilir. Gelen şikâyet yönetim tarafından incelenerek değerlendirir. Müşteri şikâyetleri arasında gerekli görülenler üzerine derhal başlatılan düzeltici faaliyet prosedürü'ne göre yürütülür.

|   |   |                         |            |
|---|---|-------------------------|------------|
| <br>Laboratuvar Kurumları A.Ş. | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE<br/>MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No:</b>      | TUR-PRS.04 |
|   |   | <b>Yayın Tarihi:</b>    | 06.06.2017 |
|   |   | <b>Revizyon No:</b>     | 03         |
|   |   | <b>Revizyon Tarihi:</b> | 31.03.2022 |
|   |   | <b>Sayfa No:</b>        | 3 / 5      |


### 5.3. Müşteri Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

5.3.1. Herhangi bir kişi veya kurum tarafından laboratuvarımıza iletilen şikayet değerlendirilmesinde izlenecek adımlar;

- ✓ Şikayetlerin değerlendirmeye alınır ve kayıt edilir.
- ✓ Şikayetin değerlendirilmesi aşamasında yetki ve sorumlular belirlenir,
- ✓ Şikayet yetki ve sorumlular tarafından incelenerek, düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütülür.
- ✓ Düzeltici faaliyet kararı müşteriye bildirilir.
- ✓ Düzeltici faaliyet sonucu gözetilir ve şikayet sonlandırılır.

5.3.2. Müşteriler tarafından doldurularak gönderilen müşteri memnuniyet anketleri; kalite yöneticisi'ne iletilir. *Müşteri memnuniyet anketi toplam 100 puan üzerinden değerlendirilir. Ankette 20 adet soru bulunmaktadır ve her soru maksimum 5 puan niteliğindedir. Soruların altında derecelendirme kutucukları ve her kutucuğa ait puanları yer almaktadır. Değerlendirme yapılırken işaretli kutucuğa denk gelen puan türü dikkate alınarak 20 sorunun toplam puanı 100 tam puan üzerinden değerlendirilir. Kalite yöneticisi tarafından yapılan analiz sonucu 70 puanın altında ise veya herhangi bir soruya '1' veya '2' cevabı verilmiş ise araştırmalar yapılarak gerek görülür ise Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre belirtilen işlemler uygulanır.* Anket değerlendirmeleri sonuçların istatistiksel hesaplamaları yapılarak Kalite Yöneticisi tarafından rapor haline getirilir.

5.3.3. Müşteriden gelen öneriler veya şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yöneticisi/Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Yöneti kurulu Başkanı tarafından değerlendirilir. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. Uygun görülen öneriler için gerekli faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Uygun bulunmayanlar için herhangi bir işlem yapılmaz. Her iki durumda da, kalite yöneticisi tarafından yazılı veya sözlü olarak müşteri bilgilendirilir ve Müşteri Şikayet/Öneri Formu'nun "yapılan işlemler" bölümüne kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir.

|   |   |                        |            |
|---|---|------------------------|------------|
| <br>Laboratuvar Kurumları A.Ş. | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE<br/>MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No:</b>     | TUR-PRS.04 |
|   |   | <b>Yayın Tarihi:</b>   | 06.06.2017 |
|   |   | <b>Revizyon No:</b>    | 03         |
|   |   | <b>Revizyon Tarihi</b> | 31.03.2022 |
|   |   | <b>Sayfa No:</b>       | 4 / 5      |

**5.3.4.** Müşterinin deney sonuçlarına itiraz etmesi durumunda kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü tarafından değerlendirme yapılır. Deney tekrarına gerek görülmemesi halinde gerekçesiyle birlikte müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. Deney tekrarına karar verilmesi durumunda madde 5.4’ de belirtildiği şekilde müşteri veya temsilcisinin deneyler sırasında laboratuvarında bulunması sağlanır. Belirlenen tarihte müşteri laboratuvarında bulunmasa dahi, şahit numuneler üzerinden itiraz edilen deneyler tekrarlanarak sonuç müşteriye bildirilir. Her iki durumda da müşteri itirazının devam etmesi halinde, müşteri ile mutabık kalınan tarafsız ve hizmet kapsamımızda akredite bir laboratuvara ilgili deneyler yaptırılır. Ücret haksız olan tarafça karşılanır. Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda, Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.


**5.3.5.** Müşteriden gelen şikayet hizmet kalitesi ile ilgili ise; kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü tarafından değerlendirme yapılarak bilgilendirilir. Gerekli Görülen faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Kalite yöneticisi tarafından sonuç yazılı veya Sözlü olarak müşteriye iletilir ve Müşteri Şikayet/Öneri Formu’ nun ‘yapılan işlemler’ bölümüne Kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir.

**5.3.6.** Anketlerin ve müşteri öneri/şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucu gerekli olan düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne uygun olarak yürütülür. Bulgular kalite yöneticisi tarafından analiz edilir ve performans raporunda belirtilerek yönetimin gözden geçirmesi toplantısı’ na sunulur.

#### **5.4. Müşterinin Kendi Deneyini İzlemesi**

**5.4.1.** Müşteri veya temsilcisi talep etmesi halinde önceden randevu almak şartı ile sadece kendi numunesine ait deneyler esnasında laboratuvarında bulunabilir. Bu durumda talebin Laboratuvar Müdürü tarafından yazılı alınması sağlanır ve ilgili tüm personel bilgilendirilir. Laboratuvar Müdürü koordinasyonluğunda müşteri ziyaretinden önce gerekli düzenlemeler yapılarak gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde diğer müşterilere ait deney sonuçlarının, deney numunelerinin ve laboratuvara özel gizlilik arz eden bilgilerin görülmemesi sağlanır.

**5.4.2.** Müşteri veya temsilcisi laboratuvara geldiğinde laboratuvar müdürü tarafından Ziyaretçi Kabul Formu ve Ziyaretçi Bilgi Saklama Beyanı düzenlenerek yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında bilgilendirilir ve ilgisi olmayan bölümlere girmesine müsaade edilmez. Talep etmesi halinde numunelerine yapılan deneyler, ölçme cihazları vb. Teknik konularda gerekli her türlü bilgi laboratuvar müdürü tarafından verilir.

|   |   |                         |            |
|---|---|-------------------------|------------|
| <br>Laboratuvar Kurumları A.Ş. | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, ÖNERİ VE<br/>MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No:</b>      | TUR-PRS.04 |
|   |   | <b>Yayın Tarihi:</b>    | 06.06.2017 |
|   |   | <b>Revizyon No:</b>     | 03         |
|   |   | <b>Revizyon Tarihi:</b> | 31.03.2022 |
|   |   | <b>Sayfa No:</b>        | 5 / 5      |

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Şikayet/Öneri Formu

Müşteri Memnuniyet Anketi

Ziyaretçi Kabul Formu

Ziyaretçi Bilgi Saklama Beyanı

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü