

 TAM-LAB TARIMSAL ANALİZ MERKEZİ	TAM-LAB LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 20.09.2011	Revizyon Tarih/No 10.05.2022-/03	Sayfa No 1 / 5
MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.TAM-LAB Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılması için müşteri ile işbirliği yapmak, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1.Şikâyet: Tüm tarafların TAM-LAB Laboratuvarı hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

2.2.İtiraz: Tüm tarafların TAM-LAB Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

2.3.Müşteri Memnuniyeti: Yerine getirilen müşteri şartlarının, müşteri tarafından algılanma derecesi.

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Şirket Müdürü

3.2.Kalite Yöneticisi

3.3. Laboratuvar Sorumluları

3.4. Deney Personeli

4.UYGULAMA

4.1.Müşteri Şikayetleri

4.1.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.1.Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi, Müşteriye Şikâyet/Öneri Formu (FRM.019)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yöneticisi şikâyeti gözden geçirir ve yukarıda bahsedilen laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan bir personel ile şikayeti değerlendirerek yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar._

4.1.2.Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.2.1. TAM-LAB Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi müşteriye Şikâyet-Öneri Formu (FRM.019)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi

Onaylayan Şirket Müdürü

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.1.2.2. Kalite Yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.1.2.3.Deney tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Sorumluları, Kalite Yöneticisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.1.2.4.Müşterinin, Laboratuvar Sorumlusu ve Deney personelleri ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Kalite Yöneticisine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (FR.019) üzerine Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da, 3.itirazda ise Akreditasyon kurumunun önereceği bir Laboratuvarda deney tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.1.2.5.Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06) ve Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (PRS.20) 'ne göre işlemler uygulanır.

4.1.3.Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

4.1.3.1.Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından ele alınır.

4.1.3.2.Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/Öneri Formu (FRM.019) ile işlem başlatılır.

4.1.3.3.Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.1.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.1.4.1.TAM-LAB Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.017) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

4.1.4.2.TAM-LAB Laboratuvar, şikayet ele alınması, değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili Ek-1'de mevcut prosese sahiptir ve üçüncü tarafların şikayetini ele alınması ve sonuçlandırılmasıyla bilgilendirilme ise www.tamlab.com.tr adresinde iletişim kısmında yer alan şikayet/öneri sekmesinden yapılmaktadır. İnternet sayfasında yer alan PRS.02 Ek-1 ile müşteriler şikayet nasıl ele alındığı ve süreç ile ilgili bilgi edinebilmektedir.

4.1.5.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi**Onaylayan**
Şirket Müdürü

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.1.6.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.2.Müşteriye Hizmet

4.2.1.Müşteri veya temsilcisinin deneyler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.2.2.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Şirket Müdürü deneyleri yapacak Laboratuvar Sorumlusu ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Sorumlusu tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.2.3.Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından sağlanır.

4.2.4.Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi Kabul Talimatı (TLM.05)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için Gizlilik Talimatı (TLM.04) uygulanır.

4.2.5.Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Sorumlusu tarafından verilir.

4.2.6.Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları tüm laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere deney sonuçları elektronik ortamda iletilmez.

4.2.7.Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Veri Analizi Talimatı (TLM.07)'na göre hazırlanan Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarının (FRM.020); müşteriye gönderilmesi sağlanır. Müşteri anketleri yıllık periyotlarda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

4.2.8.Anket Değerlendirmesinde; 1-Hiç Memnun Değilim, 2-Pek Memnun Değilim, 3-Kararsızım, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum şeklinde puanlama mevcuttur. Laboratuvar, Hiç Memnun Değilim ve Pek Memnun Değilim cevapları için PRS.06 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre işlem gerçekleştirir.Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet çalışması başlatır ve süreç hakkında anketi cevaplayan müşteri bilgilendirilir.

4.2.9.Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak TAM-LAB Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07) ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRS.08)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi**Onaylayan**
Şirket Müdürü

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**5.KAYITLAR****5.1.**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.017)**5.2.**Şikâyet/Öneri Formu (FRM.019)**5.3.**Müşteri Memnuniyet Anketi (FRM.020)**6.REFERANSLAR****6.1.**Gizlilik Talimatı (TLM.04)**6.2.**Ziyaretçi kabul talimatı (TLM.05)**6.3.**Veri Analizi Talimatı (TLM.07)**6.4.**Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)**6.5.**Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)**6.6.**Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)**6.7.**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)**6.8.**Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü (PRS.08)**6.9.**Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (PRS.20)**7.REVİZYON TARİHÇESİ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	20.09.2011	İlk Yayın
01	20.09.2020	Şikâyet proses kartı prosedüre eklenmiştir.
02	16.04.2021	<u>Kalite Yöneticisi şikâyeti gözden geçirir ve yukarıda bahsedilen laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan bir personel ile şikâyeti değerlendirerek yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.</u>
02	16.04.2021	<u>TAM-LAB Laboratuvar, şikâyet ele alınması, değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili Ek-1'de mevcut prosese sahiptir ve üçüncü tarafların şikâyetin ele alınması ve sonuçlandırılmasıyla bilgilendirilme ise www.tamlab.com.tr adresinde yer alan iletişim kısmında yer alan şikâyet/öneri sekmesinden yapılmaktadır.</u>
03	10.05.2022	<u>Revizyon Yapılan Maddeler; 4.1.4.2 ve 4.2.8</u>

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi**Onaylayan**
Şirket Müdürü

MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**EK-1**

PROSES ETKİLEŞİM KARTI		Kalite Yönetim sistemi
PROSES ADI	ŞİKAYET PROSESİ	
PROSES LİDERİ	Şirket Müdürü, Kalite Yönetimi Temsilcisi	
PROSES AMACI	Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili yöntemleri açıklamak	
PROSESİN HEDEFİ	Şikayetlerin ele alınması konusunda ilgili birimlerin koordineli çalışmasını sağlamak. Müşteri memnuniyetini maksimum seviyede tutmak, Gerekli durumlarda ilgili kişiler/kurumlar ile şikayetlerin ele alınması ve yönetim sürecini paylaşmak	
ETKİLEDİĞİ BİRİMLER	Üst Yönetim, Kalite Yönetimi, Laboratuvar	
PROSES GİRDİLERİ	PROSES FAALİYETLERİ	PROSES ÇIKTILARI
<ul style="list-style-type: none">Müşteri Geri BildirimleriMüşteri Memnuniyet AnketleriÜçüncü taraf kişi geri bildirimleriPersonel öneri, görüş ve yorumları	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Memnuniyet Anketleri DüzenlenmesiYGG toplantısı değerlendirmeleriMüşteri geri bildirimleri kayıtlarıMüşteri ziyaretleriPersonel geri bildirim değerlendirmeleriRisk ve fırsatların değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Memnuniyeti Anket SonuçlarıMüşteri geri BildirimleriYGG Toplantısı kayıtlarıMüşteri ziyareti kayıtlarıRisk ve fırsatları değerlendirilmesi kayıtları
RİSKLER	<ul style="list-style-type: none">Müşteri kaybıİtibar KaybıResmi makam yaptırımlarıŞikayet/geri bildirim sayılarının artması	FIRSATLAR <ul style="list-style-type: none">Geri bildirimler üzerinden iyileştirme fırsatlarıYeni yatırım olanaklarının değerlendirilmesiHizmet sürecinin iyileştirilmesi
PERFORMANS KRİTERLERİ	<ul style="list-style-type: none">1) Anket Sonuçları2) Şikayet/geri Bildirim Sayıları	KAYNAKLAR <ul style="list-style-type: none">İnsan: Şirket Müdürü, Kalite Yönetim TemsilcisiAlt yapı: Doküman yapısı, bilgisayar, yazışma kayıtlarıOrtam: Laboratuvar, Müşteri Sahaları
İLGİLİ DOKÜMANLAR	Kalite El Kitabı, PRS.01-DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ, PRS.02-KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ, PRS.05-SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ, PRS.06-UYGUN OLMAYAN DENEY İŞİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ, PRS.07-DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ, PRS.09-MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ,	
İZLEME VE ÖLÇME	Yıllık olarak izleme yapılır.	
	HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Şirket Müdürü
Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü	