

MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ TALİMATI**Doküman No: P05-GN-T001****1. AMAÇ**

Bu talimatın amacı, P05 Müşteriye Hizmet ve Gizlilik Prosedürüne dayanarak müşteri şikâyetlerinin ele alınması, değerlendirilmesi, şikâyet ve itiraz süreçleri sırasında müşteriye doğru bilgilendirme ve etkin dönüş yapılmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

2. KAPSAM

Bu talimat Bilim Laboratuvarları'na iletilen her türlü müşteri şikâyet ve itiraz sürecini kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Şikâyet ve itirazların alınmasından Müşteri ile irtibatla olan tüm personel sorumlu olup, şikâyetin değerlendirilmesi ve takibinden şikâyetin bağlı bulunduğu tüm bölüm personelleri, Kalite Yönetim Bölümü ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikâyet: Bilim Laboratuvarları ile çalışan veya çalışmakta olabilecek bir kişi ya da herhangi bir kuruluşun Bilim Laboratuvarlarının faaliyetleri kapsamında sözlü veya yazılı olarak beyan etmiş olduğu olumsuz geri bildirimdir.

İtiraz: Bilim Laboratuvarları tarafından gerçekleştirilmiş olan faaliyet sonuçlarının tekrar değerlendirilmesi amacıyla sözlü veya yazılı beyan etmiş olduğu taleptir.

5. ŞİKAYET VE İTİRAZ SEBEPLERİ

Bilim Laboratuvarları tarafından alınan şikâyet ve itiraz sebepleri aşağıda belirtilen sebeplerden meydana gelebilir.

- İyileştirme önerileri
- Müşteriye doğru ve etkin bilgi akışı sağlayamamak
- Müşteri ile iletişime geçilmemesi
- Hatalı teklif (yönetmelik, standart bilgisi vb)
- Hatalı test sonuçları
- Doğru termin süresinin verilmemesi
- Raporlama hataları
- Diğer sebepler

Bilim Laboratuvarları KYS sisteminde tanımlı olan bu talimat TS EN 17025/IEC:2017 versiyonu gerekliliklerine göre müşteriye şikâyet ve itiraz süreçlerinde bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Bilim Laboratuvarları resmi web sitesinde yayınlanmış versiyonu geçerlidir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Melis KILDIŞ Kalite Yönetim Bölümü	Merve YILMAZ BALTA Kalite Yönetim Bölüm Sorumlusu	Şener AY Laboratuvar Müdürü

MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ TALİMATI**Doküman No: P05-GN-T001****6. UYGULAMA****6.1 Şikayeti Bildirilmesi**

Şikayet bildirimini için birden fazla iletişim kanalı oluşturulmuştur.

- Telefon
- E-posta
- Yüz yüze görüşme (müşteri ziyaretleri sırasında)
- Web sitesi

6.2 Şikayet Değerlendirilmesi

6.1'de belirtilen kanallar yoluyla iletilen şikayetler Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan P05-GN-F02 Laboratuvar Şikayet-Öneri Formu ile kayıt altına alınarak değerlendirilir. Alınan şikayet talebi Bilim Laboratuvarları tarafından sunulan faaliyet kapsamında ise işleme alınır. *(Bilim laboratuvarları faaliyeti içerisinde yer almayan ve sunulmayan hizmet kapsamlarında alınan şikayet ve itirazlar değerlendirilemez. Değerlendirilemediğine ilişkin müşteriye bilgilendirme sağlanır).*



Değerlendirmeye alınan şikâyet için Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Bölümü tarafından müşteriye şikayetin kabul edildiğine dair bilgi verilerek, P05-GN-F03 Laboratuvar Şikâyet ve Öneri Takip Forumu'na kayıt edilerek şikayet ve itiraz süreci başlatılır.



Şikayet ve itiraz kapsamına dahil olabilecek tüm etkenler bir araya getirilir. *(Analiz sonuçları , raporlar , metot , kalibrasyon , cihaz , ortam koşulları vb).* Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda P06 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedüre' ne göre işlem başlatılır. P06-GN-F01 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Formu ile kök-sebep / kaplam analizi yapılarak şikâyeti meydana getiren etkenler için gerçekleştirilen faaliyet çalışmaları ve şikâyetin bir daha tekrarlanmaması adına nasıl önlemlerin alındığı belirtilir.



Tamamlanan aksiyon çalışmaları sonucunda müşteriye alınan önlem ve gerçekleştirilen faaliyetler şikayet ile doğrudan ilişkisi olmayan bölüm tarafından P06-GN-F01 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Formu ve resmi yazı ile iletilir.



P06-GN-F01 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Forumu'na gerek olmadığı durumlarda alınan önlem ve gerçekleştirilen faaliyetler yine şikayet ile doğrudan ilişkisi olmayan bölüm tarafından resmi yazı ile iletilir. *(Şikayetin bağlı olduğu ilgili bölüm sadece uygunsuzluk sebeplerinin tespit edilmesi aşamasında yer almaktadır).*

Bilim Laboratuvarları KYS sisteminde tanımlı olan bu talimat TS EN 17025/IEC:2017 versiyonu gerekliliklerine göre müşteriye şikayet ve itiraz süreçlerinde bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Bilim Laboratuvarları resmi web sitesinde yayınlanmış versiyonu geçerlidir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Melis KILDIŞ Kalite Yönetim Bölümü	Merve YILMAZ BALTA Kalite Yönetim Bölüm Sorumlusu	Şener AY Laboratuvar Müdürü

MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ TALİMATI**Doküman No: P05-GN-T001****7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ**

Bilim Laboratuvarları olarak müşteri memnuniyetini yüksek oranda sağlayabilmek hem de şikayet ve itiraz süreçlerinin parçası olan P05-GN-F01 müşteri memnuniyet anketine aşağıda belirtilen link üzerinden veya Müşteri Temsilcileri aracılığı ile ulaşılabilmektedir.

<https://bilim.gen.tr/musteri-memnuniyeti-anketi/>

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- P05-Müşteriye Hizmet ve Gizlilik Prosedürü
- P05-GN-F01 Müşteri Memnuniyet Anketi
- P05-GN-F02 Laboratuvar Şikayet-Öneri Formu
- P05-GN-F03 Laboratuvar Şikayet-Öneri Takip Formu
- P06-Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- P06-GN-F01 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Formu

9. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi / Revizyon Numarası	Revizyon Açıklaması
24.10.2022/00	İlk Yayın

Bilim Laboratuvarları KYS sisteminde tanımlı olan bu talimat TS EN 17025/IEC:2017 versiyonu gerekliliklerine göre müşteriye şikayet ve itiraz süreçlerinde bilgilendirme amaçlı hazırlanmıştır. Bilim Laboratuvarları resmi web sitesinde yayınlanmış versiyonu geçerlidir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Melis KILDIŞ Kalite Yönetim Bölümü	Merve YILMAZ BALTA Kalite Yönetim Bölüm Sorumlusu	Şener AY Laboratuvar Müdürü