



**T.K.İ KURUMU**  
**GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ**  
**LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**  
**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ**

<b>KOD</b>	<i>PR/5.0</i>
<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>25.12.2005</b>
<b>REVİZYON NO</b>	<b>10</b>
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>01.02.2020</b>
<b>SAYFA NO</b>	<b>1 / 2</b>

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ .....	1
2. KAPSAM .....	1
3. TANIMLAR .....	1
4. SORUMLULAR.....	1
5. UYGULAMA.....	1
5.1. Müşteri Memnuniyetini Ölçme .....	1
5.2. Müşteri Ziyaretleri.....	2
6. REFERANSLAR.....	2

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyetini yüksek seviyede tutmak, sürekliliğini sağlamak ve ilişkileri iyileştirmek, istek ve beklentileri belirlemek .../ ve sürekli memnuniyet için bir sistem oluşturmaktır.

### 2. KAPSAM

Laboratuvar Şube Müdürlüğü'nün hizmet verdiği tüm müşterileri kapsamaktadır.

### 3. TANIMLAR

**KYT:** Kalite Yönetim Temsilcisi

**Müşteri:** Laboratuvardan, hizmet gören .../ kişi/kurum/kuruluş

**Ziyaretçi:** Gezi, eğitim, personelle görüşme ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı Laboratuvara gelen personel haricindeki kişilerdir.

.../

### 4. SORUMLULAR

Müşteri Memnuniyeti Anketlerinin gönderilmesinden Bilgisayar Operatörü, değerlendirilmesi ve takibinden KYT ve KYT Yardımcıları sorumludur.

.../

### 5. UYGULAMA

.../ Müşteri memnuniyetinin sağlanması ile ilgili veriler aşağıdaki yöntemlerle belirlenir:

-Müşteri Memnuniyeti Anketi

-Müşteri ziyaretleri

.../

#### 5.1. Müşteri Memnuniyetini Ölçme

Laboratuvar tarafından müşterinin şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri görüşlerini izlemek amacıyla analiz yapılan tüm müşterilere analiz sonucunun yanında "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" gönderilir.

**HAZIRLAYAN**

**Hafize ÇELİKTEN**  
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

**ONAYLAYAN**

**Gizem DURAK**  
Kalite Yönetim Temsilcisi



**T.K.İ KURUMU**  
**GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ**  
**LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**  
**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ**

<b>KOD</b>	<b>PR/5.0</b>
<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>25.12.2005</b>
<b>REVİZYON NO</b>	<b>10</b>
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	<b>01.02.2020</b>
<b>SAYFA NO</b>	<b>2 / 2</b>

“Müşteri Memnuniyeti Anket Formu” basılı ya da elektronik ortamda gönderilir. Geri dönüş yapılan tüm anket sonuçları KYT/KYT Yardımcıları tarafından .../ bekletilmeden değerlendirilir. Anket formunda yer alan “Orta”, “Kötü” ve “Çok Kötü” seçenekleri ile formun açıklama bölümünde belirtilen olumsuz görüşler müşteri şikayeti olarak kabul edilir ve “Müşteri Şikayetleri Prosedürüne” göre işlem yapılır.

.../

Her yıl Ocak ayında bir önceki yıl içerisinde hizmet verilen müşteriler tarafından doldurularak laboratuvara ulaştırılan (faks, e posta, posta veya elle) anket formları tamamlanan yılın hizmet standardını tespit etmek amacıyla istatistiksel olarak değerlendirilir. Bu amaçla “.... Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistikleri Formu” kullanılır. Tamamlanan yıl boyunca müşterilerden gelen anket formlarındaki her bir soru için müşterilerin işaretlediği seçenekler (çok kötü, kötü, orta, iyi, çok iyi) tek tek sayılarak her seçeneğin toplam sayısı istatistik formunda ilgili sorunun karşısındaki bölüme kaydedilmektedir. Her bir seçeneğin toplam değeri tüm seçeneklerin toplam değerine oranlanır ve o yıl için yüzde değerleri hesaplanır. Laboratuvarımıza gönderilen anket formlarındaki “Orta”, “İyi” ve “Çok İyi” seçeneklerinin yıl sonu yüzdelerinin toplamı müşteri memnuniyetinin yüzde oranını vermektedir. “Kötü” ve “Çok Kötü” seçeneklerinin yıl sonu yüzdelerinin toplamı ise memnuniyetsizlik oranını göstermekle birlikte sürekli iyileştirme faaliyetleri açısından kaynak oluşturmaktadır.

.../ “.... Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistikleri Formu” her yıl Ocak ayında gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülerek değerlendirilir.

## 5.2. Müşteri Ziyaretleri

Müşteri memnuniyeti hakkındaki bilgileri elde etmek amacıyla rutin müşteri ziyaretleri de yapılabilmektedir. .../ Ziyaret sırasında “Müşteri Memnuniyeti Anket Formu” doldurularak .../ kayıt altına alınır. Ziyaretler esnasında doldurulan anketler değerlendirilmek üzere KYT veya KYT Yardımcılarına teslim edilir.

.../

## 6. REFERANSLAR

1. Müşteri Şikayetleri Prosedürü (PR/7.9)
2. Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (FR/5.6)
3. .... Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistikleri Formu (FR/5.7)

**HAZIRLAYAN**

**Hafize ÇELİKTEN**  
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

**ONAYLAYAN**

**Gizem DURAK**  
Kalite Yönetim Temsilcisi