



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

<b>KOD</b>	<b>PR/7.9</b>
<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>11.02.2020</b>
<b>REVİZYON NO</b>	<b>00</b>
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	
<b>SAYFA NO</b>	<b>1 / 3</b>

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ .....	1
2. KAPSAM .....	1
3. TANIMLAR .....	1
4. SORUMLULAR.....	1
5. UYGULAMA.....	1
5.1. Deney Sonuçlarına İtiraz .....	2
6. REFERANSLAR.....	3

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden geri bildirimle sözlü ya da yazılı olarak alınan şikayetleri kayıt altına alıp, bu şikayetlerin ölçülmesini ve yönetilmesini sağlayarak sorunları azaltmak için yetki, sorumluluk ve yöntemlerin belirlenmesi ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

### 2. KAPSAM

Laboratuvar Şube Müdürlüğü faaliyetleri dair hizmetleri kapsamaktadır.

### 3. TANIMLAR

**KYT:** Kalite Yönetim Temsilcisi

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**DÖF :** Düzeltici ve önleyici faaliyetler

**Müşteri:** Laboratuvardan, hizmet gören ve karşılığında ücret ödeyen kimse.

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

**Şikâyet:** Müşterilerin, Laboratuvar tarafından verilen hizmet sonuçlarından duyduğu memnuniyetsizlik bildirimidir.

### 4. SORUMLULAR

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

Müşteri şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesinden Laboratuvar Şube Müdürü, Başmühendisler, Mühendisler, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcıları sorumludur.

### 5. UYGULAMA

Müşteri şikayetlerinin yönetimi .../ ile ilgili veriler aşağıdaki yöntemlerle belirlenir:

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- Müşteri ziyaretleri,
- Müşteriden iletilen yazılı veya sözlü bilgiler (şikâyetler, öneriler vb.)

**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 ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ**

<b>KOD</b>	<b>PR/7.9</b>
<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>11.02.2020</b>
<b>REVİZYON NO</b>	<b>00</b>
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	
<b>SAYFA NO</b>	<b>2 / 3</b>

Müşteri şikâyetini yazılı ya da sözlü olarak iletebilmektedir. Yazılı şikâyetler incelenmek üzere doğrudan KYT'ye iletilmektedir. Şikâyet sözlü olarak alınmış ise şikâyeti alan personel konuyu “Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna” kayıt ederek aynı gün içerisinde KYT'ye iletmektedir. KYT iletilen şikâyeti öncelikli olarak ele alır ve müşteri ile temas kurarak şikâyetle ilgili ek bilgileri, şikâyetin çözümü için eğer varsa müşteri görüşlerini alarak ve şikâyetin en geç hangi tarihte cevaplanacağını bildirmektedir. Bu görüşmeler “Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna” KYT tarafından işlenmektedir.

KYT şikâyet konusu ile ilgili sorumlu personeli inceleme yapma üzere bilgilendirmektedir. İnceleme sonucunda elde edilen bilgiler ışığında Laboratuvar Şube Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcıları, Başmühendisler ve Mühendislerin katılımıyla toplantı yapılarak müşteri şikâyeti değerlendirilmektedir.

Toplantıda alınan karar Laboratuvar Şube Müdürlüğü tarafından müşteriye yazılı ya da sözlü olarak gerekçeleriyle birlikte bildirilmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak için çözüm önerileri sunulurken, şikâyet kapatılmaktadır.

Eğer müşteri şikâyetinin değerlendirilmesi sonucunda mevcut ya da olası uygunsuzluk tespit edilirse KYT tarafından “Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne” göre gerekli faaliyetler başlatılmaktadır. Faaliyetler, “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne” göre yürütülmektedir. Müşteriye yapılacak düzeltici faaliyet hakkında yazılı ya da sözlü olarak bilgi verilmektedir. Bu işlemler “Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna” işlenerek kayıt altına alınmaktadır.

### **5.1. Deney Sonuçlarına İtiraz**

Analiz Raporunun müşteriye iletilmesinden sonra bir ay (şahit numune saklama süresi doluncaya kadar) içerisinde müşterinin bir defaya mahsus olmak üzere rapora itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmamaktadır.

Müşterinin deney sonuçlarına yazılı itiraz etmesi gerekmektedir. Sözlü itiraz eden müşteriye itirazın yazılı yapılması gerektiği bildirilmektedir. İtiraz yazılı olarak laboratuvara ulaştıktan sonra itirazın yapıldığı deneyin sorumlusu tarafından ilgili numuneye uygulanan tüm deney çıktıları incelenmektedir.

Deney sorumlusu yaptığı inceleme sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit etmezse durum gerekçesiyle birlikte müşteriye yazılı olarak bildirilmektedir. Müşterinin itirazını sürdürmesi durumunda belirlenecek olan bir tarihte Şube Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcıları, Başmühendisler, Mühendisler ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılmaktadır. Gerekli olduğu hallerde bu toplantıya analizi yapan personel de katılmaktadır. Yapılacak olan bu toplantıda müşteriye, uygulanan standartlar, deney metodları, yapılan analizler ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmekte ve şahit numune müşteri ile birlikte açılarak analizi yapılmaktadır. Şahit numune deney sonuçlarıyla, müşteriye gönderilen deney sonuçları arasındaki fark tekrarlanabilirlik limitlerini sağlıyor ise eski deney sonuçlarını gösterir rapor yürürlükte kalarak bu durum tutanak altına alınmaktadır. Sağlamıyor ise ilk deney raporuna

**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 ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ**

<b>KOD</b>	<b>PR/7.9</b>
<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>11.02.2020</b>
<b>REVİZYON NO</b>	<b>00</b>
<b>REVİZYON TARİHİ</b>	
<b>SAYFA NO</b>	<b>3 / 3</b>

‘İPTAL’ kaşesi basılmakta, yeni bir rapor numarası verilerek rapor yeniden yazılmaktadır. “Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü” ve “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne” göre işlem yapılmaktadır. Bu durumda yeni yapılan deney için müşteri hizmet ücreti ödememektedir. Şahit numune analiz sonucu, kesin sonuç kabul edilmektedir.

Deney sorumlusu, deney faaliyetlerinde bir uygunsuzluk tespit ettiği durumda konu KYT ye bildirilmektedir. KYT “Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü” ve “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne” göre işlem başlatılmaktadır. Müşteri yazılı ve sözlü konu hakkında bilgilendirilerek uygunsuzluğun giderilmesini takiben şahit numunenin analizi için tarih bildirilmektedir. Müşteri ile mutabık kalındığı durumda belirlenen tarihte Şube Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcıları, Başmühendis, Mühendisler ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılmaktadır. Gerekli olduğu hallerde bu toplantıya analizi yapan personel de katılmaktadır. Yapılacak olan bu toplantıda müşteriye, uygulanan standartlar, deney metotları, yapılan analizler ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilmekte ve şahit numune müşteri ile birlikte açılarak analizi yapılmaktadır. İlk deney raporuna “İPTAL” kaşesi basılmakta, yeni bir rapor numarası verilerek rapor yeniden yazılmaktadır. Şahit numuneye yapılan deney için ücret talebinde bulunulmamaktadır. Şahit numune analiz sonucu, kesin sonuç olarak kabul edilmektedir.

#### 6. REFERANSLAR

1. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR/7.10)
2. Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (PR/8.4)
3. Müşteri Şikayetleri Takip Formu (FR/7.31)

**HAZIRLAYAN**

**Hafize ÇELİKTEN**  
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

**ONAYLAYAN**

**Gizem DURAK**  
Kalite Yönetim Temsilcisi