



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: P.709.01

Yürürlük Tarihi: 15.10.2018

Revizyon No/Tarihi: 01/06.09.2021

Hazırlayan: Ayşegül GÜVERCİNCİ / Kalite Yönetim Şefi

Onaylayan: Aylin ERASLAN / Laboratuvar Müdürü



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, AND Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüldüğünün, anket sonucuna göre hangi durumlarda düzeltici faaliyetin başlatıldığı ve iyileştirme prosedürünün devreye girdiğinin açıklanmasıdır.

Ayrıca, AND 'den hizmet talep eden kişi ve/veya kuruluşların olası şikâyetlerinin incelenmesi ve çözümlenmesi için uygulanan esasları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; TS EN ISO/IEC 17025:2017 Standardı 7.9 Şikâyetler maddesinde tanımlanan ve AND Analiz Laboratuvarı'nda yürütülen deney hizmetine ilişkin müşteriye hizmet ve müşteri şikâyetlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

AND: AND Analiz Test Ölçüm ve Laboratuvar Hizmetleri Ticaret A.Ş.

KS: Kalite Yönetim Şefi

LM: Laboratuvar Müdürü

Müşteri: Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluştur.

4. SORUMLULUKLAR

KS: Müşteri memnuniyet anket sonucunu değerlendirmekten, LM ile birlikte şikâyetleri incelemek ve değerlendirmekten, müşteri şikâyetlerinin, giderilmesine yönelik faaliyetleri belirlemekten, koordine etmekten ve sonuçlarından LM 'yi bilgilendirmekten,

LM: AND'ye gelen taleplerin istenen tarihlerde yapılıp yapılamayacağını kontrolünü yapmaktan, teklif/sözleşme hazırlamaktan ve hazırlaması için yetkili personeli görevlendirmekten, müşteri talebine karşılık hazırlanan teklif veya sözleşmeyi onaylamaktan, müşteri memnuniyet anket sonucunu KS ile birlikte değerlendirmekten, KS ile birlikte müşteri şikâyetlerini incelemek ve değerlendirmekten, şikâyeti giderilmesi için gerekli faaliyete ve sorumlulara karar vermektten,

AND Personeli: Görevlendirilmesi halinde teklif veya sözleşme hazırlamaktan, müşteriye verilen hizmet ile ilgili konularda bilgilendirmekten sorumludur.



5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR/KAYNAKLAR

- P.701.01 Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- P.710.01 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- P.806.01 İyileştirme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P.804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F.401.03 Laboratuvar Gizlilik Sözleşmesi
- F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi
- F.709.01 Müşteri Memnuniyeti Ölçme Anketi
- F.709.02 Yılı Müşteri Anketleri İstatistiksel Değerlendirme Formu
- F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu
- F.709.04 İnternet Müşteri Şikâyetleri Takip Formu

6. UYGULAMALAR

6.1. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Hizmete bağlı şartlar;

Laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından belirlenen esaslar doğrultusunda ve “Çevre Analizleri Yeterlilik Belgesi” kapsamında hizmetlerin gerçekleştirilmesi vb) ve müşteriler tarafından (Deney Hizmetinin Çevre mevzuatına uygun olarak, insan sağlığı ile iş güvenliği açısından gerekli özenin gösterilerek, eksiksiz ve zamanında yapılması vb.) belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar.

6.2. TALEPLERİN TEKLİFLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Müşteri talep ve tekliflerinin gözden geçirilmesi P.701.01 Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü’ ne göre yapılır.

6.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta) ölçüm hizmetinin belirtildiği hazırlanan F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi formatında belirtilir ve saklanır.

Laboratuvar, iş devam ettiği sürece (Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca) müşterisiyle iletişimini sürdürür, çalışmanın sonuçları, analiz süreçleri, teknik konularda bilgi verir. Müşteri ile yapılan görüşmeler, görüşmeyi yapan personel tarafından e-posta ve sözlü olarak LM’ ye aktarılır ve kayıt altına



alınır. Herhangi bir gecikme veya deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında oluşan önemli sapmalar hakkında her zaman müşteriye sözlü veya yazılı olarak bilgi verilir ve kayıt altına alınır.

Müşteri veya onların temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği yapılır. İşbirliği kapsamında, arzu ettiğinde müşterinin deney çalışmalarına tanık olabilmesine laboratuvar müdürünün refakatinde izin verilir. Müşteriye, diğer müşterilerin haklarının korunması ve laboratuvar gizliliğinin sağlanması için F.401.03 Laboratuvar Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır.

Müşteriden deney hizmeti için alınan numuneler belirli süre boyunca laboratuvarında muhafaza edilir. Bu süre içerisinde doğrulama amacıyla müşteri numune talep ettiğinde yeteri kadar numune paketlenerek müşteriye verilir. Numunelerin saklama süreleri P.703.01 Numune Alma ve Numunelere Uygulanan İşlemler Prosedürü' nde belirtilmiştir. Müşteri, verilen teklif ve hazırlanan rapor ile numunelerin saklanma süreleri hususunda bilgilendirilir.

Deney sonuçları hakkında bilgi isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks veya e-posta yolu ile ön bilgi verilebilir. Ancak bu uygulama, deney sonuçlarının müşteriye iletilmesi bakımından geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir. Deney raporları, müşterilere sadece kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü haldeki rapor şeklinde iletilir.

Analiz sonuçları müşteriye rapor şeklinde iletilir. Hazırlanan raporlar P.708.01 Sonuçların Raporlanması Prosedürü' nde belirtildiği şekilde müşteriye gönderilir. Rapor hazırlanıp yetkili kişiler tarafından onaylanıp ücreti yatırıldıktan sonra müşteriye iletilir. Bazı kamu kuruluşlarında ise ücretin yatırılmasını beklemeden rapor müşteriye iletilir.

AND Analiz Laboratuvarı, analiz faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince müşterilerine ait elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (6698), Türkak politikaları, yasal mevzuat vb. yasal otorite gereklilikleri) doğrultusunda sorumludur.

AND Analiz Laboratuvarının kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında; Laboratuvar Müdürü/Saha Ölçüm Müdürü tarafından müşteri önceden yazılı olarak bilgilendirmekte ve onay alınmaktadır. Bilginin (rapor sonuçları vb.) müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (şikâyet prosesi) diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir ve 3. şahısların bu bilgilere laboratuvar tarafında erişmesi önlenmektedir. Bilginin müşteri tarafından kamu ya da 3. şahıslarla paylaşıldığı durumlarda laboratuvarımız sorumlu değildir.



Laboratuvar, müşteri hakkında gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da temsilcisi, açıklanacak bilgi konusunda Laboratuvar Müdürü/ Saha Ölçüm Müdürü tarafından yazılı olarak bilgilendirilmektedir. Ancak, yasal merci tarafından müşteriye ait bilgi istendiğinde ve bu durumun müşteriye bildirilmemesi konusunda tebliğ edildiğinde; müşteri durumdan haberdar edilmez.

Müşteri dışındaki (Örn. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmamaktadır. Kaynak bilgisi dahilinde bilginin müşteriyle paylaşılması durumunda, müşteri Laboratuvar Müdürü/Saha Ölçüm Müdürü tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

AND, müşterilerinden aldığı olumlu veya olumsuz geri besleme bilgilerini; kalite sisteminin deney faaliyetlerinin ve müşteriye verilen hizmetin iyileştirilmesi için kullanır. Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan rapor ile birlikte F.709.01 Müşteri Memnuniyeti Ölçme Anketi gönderilir ve/veya AND Analiz Web Sitesi'ne yönlendirilerek, müşterinin internet üzerinden Müşteri Memnuniyeti Ölçme Anketini doldurması sağlanır.

Laboratuvarımıza iletilen her anket, deney faaliyetlerini, yönetim sistemini ve müşteriye sunduğumuz hizmetleri iyileştirmemiz açısından KS tarafından anında analiz edilir. Müşterinin olumlu/olumsuz her türlü görüşü dikkate alınır. Yapılan inceleme sonucunda gerekirse, P.710.01 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü, P.806.01 İyileştirme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre işlem başlatılır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülmek üzere anket sonuçları raporlanır, müşterilerden gelen geri bildirimler soru bazlı değerlendirilir ve gerektiğinde geri bildirimler göz önünde bulundurularak kalite hedefleri belirlenir.

Anketler değerlendirilirken aşağıdaki kriterler dikkate alınır;

- Sorularda "çok iyi" ve/veya "iyi" işaretlendiğinde; pozitif
- Sorularda hepsi "iyi" olarak işaretlendiğinde; nötr
- Sorularda "orta" işaretlendiğinde; dikkate alınması gereken nötr
- Sorularda "kötü" işaretlendiğinde; negatif görüş

olarak analiz edilmektedir.

Kalite hedeflerine ulaşılmaması durumunda ve negatif görüşler için direkt P.806.01 İyileştirme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre işlem yürütülür. Değerlendirme sonucu yeni kalite hedefleri oluşturulur.



Müşteri memnuniyet anketleri her yılın son ayı olmak üzere yılda bir kez KS tarafından istatistiksel olarak değerlendirilip F.709.02 ...Yılı Müşteri Anketleri İstatistiksel Değerlendirme Formu doldurulur. KS tarafından İstatistiksel değerlendirme sonuçlarını içeren bir rapor hazırlanır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında yönetime sunulur.

6.4. ŞİKAYET

Müşteriden yazılı veya sözlü herhangi bir şikâyet gelmesi durumunda; şikâyeti alan personel tarafından F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' nun ilgili bölümleri doldurulur. Müşteri şikâyeti tam anlaşılammışsa, ilgili KS tarafından müşteri aranarak, müşteri şikâyeti teyit ettirilir. Gelen şikâyet doğrultusunda, KS ve LM toplanarak konuyu inceleyerek değerlendirir. Eğer şikâyet, müşterinin adresinde inceleme gerektiriyor ise, görevlendirilen personel yerinde gerekli incelemeleri yapar. İnceleme sonuçlarını F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' na kaydederek LM ve KS'ye iletir.

Değerlendirilmesi yapılan şikâyet ile ilgili olarak, şikâyetin konusuna göre ilgili personel belirlenir. Şikâyet, KS tarafından ilgili personele iletir.

Müşteriye hizmet ve iletişimde kullanılan uygulamalar içerisinde AND İnternet sayfası da bulunmaktadır. Müşteri her türlü şikâyeti için internet sayfasındaki F.709.04 İnternet Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' nu doldurarak gönderebilir.

6.5. ŞİKAYETİN GİDERİLMESİNE YÖNELİK FAALİYETLER

Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetlere aynı gün içerisinde karar verilir. F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' nun ilgili bölümü doldurulur. Müşteri, şikâyet alındıktan sonra bir gün içerisinde konu ile ilgili sorumlu personel tarafından bilgilendirilir ve bu bilgilendirmede şikâyeti ile ilgili yapılacak faaliyetler ve planlanan bitirme tarihi tahmini olarak verilir. Müşteriye yapılan iyileştirmeler ile ilgili dönüşüm bilgisi verilir.

Müşteriye verilen hizmet kapsamında tedarikçi laboratuvarlardan analiz hizmeti satın alınabilir. Bu analizler ile ilgili gelen müşteri şikâyetleri, tedarikçi laboratuvar ile görüşülerek değerlendirilir. Uyumsuzluğun giderilmesi için gerekli faaliyetler ilgili KS tarafından belirlenir ve uygulanır.

AND 'de teknik şikâyetlerin giderilmesinde uygulanacak faaliyetler genel olarak aşağıdaki gibidir:

Şikâyet müşteriye sunulmuş raporlar ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, rapor yeniden düzenlenir. Eski rapor müşteriden geri istenerek ve yenisi gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.



Sekreteryaya hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır.

Laboratuvar personeli ile birlikte analiz için uygulanan yöntem baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır:

- Analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit örnekte analiz tekrarlanır.
- Raporlamalar ve yorumlamalar tekrar incelenir.

Şikâyet konusu olan rapor/analizin incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, raporun/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır.

Diğer müşteri şikâyetleri için de LM tarafından müşteri bilgilendirilir.

Müşteri şikâyetleri arasında gerekli görülenler üzerine derhal başlatılan uygun olmayan / düzeltici faaliyet işlemleri P.710.01 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve P.806.01 İyileştirme ve Düzeltici faaliyet Prosedürü' ne göre yürütülür. Düzeltici faaliyet için, F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' nun düzeltici faaliyet ile ilgili bölümü doldurulur.

Şikâyet konusu değerlendirilirken şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel tarafından değerlendirilir. Şikâyet değerlendirmesi sonuçları e-mail yolu ile müşteri ile paylaşılır. İlgili bilgilendirme metni AND web sitesi üzerinde de yer almaktadır.

7. KAYIT KONTROL

Bu Prosedür sonucu ortaya çıkan kayıtlar, F.401.03 Laboratuvar Gizlilik Sözleşmesi, F.709.01 Müşteri Memnuniyeti Ölçme Anketi, F.709.02 Yılı Müşteri Anketleri İstatistiksel Değerlendirme Formu, F.709.03 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu, F.709.04 İnternet Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' dur. Bu kayıtlar KS aracılığı ile P.804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne uygun olarak muhafaza edilir.



8. DAĞITIM

Bu prosedür; tüm personele elektronik ortamda, AND Laboratuvar Yönetim Sistemi (LYS)/AND Server' da sunulur. Elektronik ortamda ulaşılamayan durumlarda kâğıt kopya olarak dağıtılır.

9. GÜNCELLEŞTİRME

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	05.08.2015	4.3 , 7.0	Yeni Çizelge Eklenmesi (Ç.İ.P.5.1.09.03.03)
02	07.10.2015	İş Kuralının Genelinde	Personel Ünvanlarında ve kısaltmalarda değişiklik yapılmıştır.
03	19.10.2015	3.0	Personel Sorumluluklarında değişiklik yapılmıştır.
04	29.01.2016	İş Kuralının Genelinde	İş Kuralının formatında değişiklik yapılmıştır.
05	28.11.2016	7.	AND İNTRA, AND Laboratuvar Yönetim Sistemi(LYS) olarak güncellenmiştir.
06	21.02.2017	İlk Sayfa	Hazırlayan/Onaylayan başlıkları isimsiz olarak güncellenmiştir.
07	16.05.2017	Doküman geneli	Laboratuvar Saha/Analiz Müdürü/müdürleri laboratuvar müdürü olarak güncellenmiştir.
08	21.08.2017	4.3 ve 5	Müşterilerden geri bildirimlerinin sağlanması için gerekli tedbirler ve değerlendirme yöntemleri belirlenmiştir. Laboratuvar gizlilik sözleşmesi eklenmiştir. İlgili dokümanlar eklenmiştir.
00	15.10.2018	Doküman numarası ve doküman genelinde	"İ.P.5.1.09.03 Müşteriye Hizmet İş Kuralı" ve "İ.P.5.1.09.01 Müşteri Şikayetlerinin Takibi İş Kuralı" yerine



			geçmiştir. Numaralandırma ve prosedür formatı değişmiştir.
01	06.09.2021	6. Madde	<i>Laboratuvar tarafından kamuya açık hâle getirilmek istenen veya müşteri hakkında gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olunan veya müşteri dışındaki (Örn. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler ile ilgili süreç tanımlanmıştır.</i>

