

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	1/6

1. AMAÇ

Alka Laboratuvarlarına, müşterilerden gelen dilek, öneri, şikâyet bilgilerini değerlendirmek ve müşteri şikâyetinde izlenen yöntemleri açıklamaktır.

2. KAPSAM

Tüm deneyler ve bu deneylere ait kalite sisteminin tümünü kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi veya Kalite Temsilcisi sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Müşteri Şikâyeti: Bir yanıt beklendiği durumlarda laboratuvara herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili memnuniyetsizliğin iletilmesi.

Müşteri Memnuniyeti: Verilen hizmetin ve şartların müşteri tarafından algılanma derecesi.

KKD: Kişisel Koruyucu Donanım

5. UYGULAMA

5.1. MÜŞTERİYE HİZMET

- Hizmet verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve analizin yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamak ve müşteriyi memnun etmek Alka Laboratuvarının politikasının bir parçasıdır.
- Alka Laboratuvarları, müşterinin analiz/ölçüm öncesi bilgi sahibi olması amacıyla TÜRKAK Akreditasyon Sertifikası kapsamını ve Yeterlilik Belgesi kapsamını web adresinde güncelleyerek yayınlamaktadır.
- Müşteriye hizmet, müşterinin talebini Alka Laboratuvarları'na iletilmesiyle başlar. Alka Laboratuvarları iletilen talepleri, "PR03 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü"ne göre değerlendirir.
- Tarafların şartları ve hizmeti kabul etmesi durumunda analize/ölçüme başlanır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	2/6

• Laboratuvarlara çalışan personel dışındaki kişilerin girilmesine izin verilmez; ancak müşteri talep ettiği durumda, kendi iş yerlerinde yapılan ölçümlere ve özel deneyler için numune alma işlemlerine tanık olabileceği gibi, Alka Laboratuvarlarının kurulu tesisine gelerek, kendi çalışmalarıyla ilgili laboratuvar faaliyetlerinin performansını yakından izleyebilir.

• Kendi ölçüm/analizini görmek için ziyarete gelen müşteriye laboratuvar hakkında bilgilendirme yapılır. Ziyarete gelen tedarikçi misafirlerin de uyması gerektiği kuralları anlatan T394 Ziyaretçi Kuralları Talimatı, müşterilere de tebliğ edilir. Giriş yapacağı alana göre KKD verilir. Müşteri, yapılan çalışmaya hiçbir şekilde karışmayacağına, müdahale etmeyeceğine, ayrıca personele baskı yapmayacağına ve laboratuvarın iş güvenliği kurallarına uyacağına dair “Müşteri Ziyaret Beyanı” imzalatılarak çalışmalara tanıklık yapabilir.

F209 müşteri ziyaret formu doldurularak müşterinin analize tanıklık etmek istediğine dair forma işlenir.

Müşteri laboratuvara kabul edilmeden önce diğer müşterilerin analizleri ile ilgili gizlilikleri sağlanır. (örn diğer müşteri analizinin tamamlanmasından sonra talep kabul edilir veya diğer müşteri numuneleri saklanır vb.)

Deneylerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme veya önemli sapmalar olduğunda müşteriye bilgilendirme yapılır.

• Yapılan analiz/ölçüm sonuçları bilgisayar ortamında veya basılı ortamda muhafaza edilir. Bilgisayar ortamındaki kayıtlara ilgili kişiler kendilerine özel kullanıcı adı ve şifre ile ulaşırken, üçüncü şahıslar bu kayıtlara ulaşamaz.

Hizmet sunulan tüm kuruluşlara ait her tür bilgi, belge ve dokümanın gizliliği, güvenliği sağlanır ve Yönetimin Taahhüdü ile belgelenir. Alka Laboratuvarları akreditasyon kapsamında çalışan tüm personele işe başladıkları gün GB1 Personel Gizlilik Beyanı ve Kişisel Verilere İlişkin Rıza Onay Formu ve TRB1 Tarafsızlık Beyanı okutularak imzalatılır. Alka Laboratuvarları akreditasyon kapsamı dışında çalışan tüm personele işe başladıkları gün GB2 Personel Gizlilik Beyanı ve Kişisel Verilere İlişkin Rıza Onay Formu ve TRB1 Tarafsızlık Beyanı okutularak imzalatılır. Bunun yanında müşteri görüşmeleri sırasında, diğer müşterilere ait bilgiler gizli tutulur. Müşteriye ait raporlar müşterinin dosyasında bulunur, üçüncü şahıslara verilmez.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	3/6

• Alka Laboratuvarları, müşteri şikayeti veya memnuniyeti için “F27 Müşteri Anket Formu” kullanır. Müşteri memnuniyeti, Kalite Temsilcileri tarafından “F27 Müşteri Anket Formu” sonuçları ile veri analizi yapılarak Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir. Bu değerlendirmeler deney faaliyetlerinin ve hizmetlerin iyileştirilmesinde fırsatlar sağlar. Müşteri Anket Formunda; Teklif Süresi “Geç”, değerlendirme maddelerinde herhangi birinde 5 puanın altında olan maddeler ile “Tekrar ALKA şirketini tercih eder misiniz?” sorusuna “Hayır” olarak işaretlendiği konularda PR09 Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlem yapılır. Böylece hizmet kalitesinin artırılması amaçlanır.

• *Müşteriye hizmet kapsamında yapılan faaliyetlerde öngörülemeyen uygulamaların sonuçlarına karşı mesleki sorumluluk sigortası ile müşterilerin korunması amaçlanmaktadır.*

• *Alka Laboratuvarları müşterilerinin zarara uğrayarak mağdur olmaması adına her yıl mesleki sorumluluk sigortası yaptırmaktadır.*

• *Personellerin memnuniyet ve öneri durumları ile ilgili kalite birimi tarafından takibi yapılarak doldurtulan F31 Personel Memnuniyet Ve Öneri Anket Formları incelenmek üzere YGG’de sunulur. Personellerden alınan geri bildirimler YGG’de değerlendirilir.*

5.2. MÜŞTERİ ŞİKÂyeti

• Alka Laboratuvarları, müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetleri birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirmektedir.

• Kabul edilebilir nitelikteki şikayetler, uygun olmayan iş olarak kabul edilir.

• Müşteri şikayetleri, müşteri ziyareti sırasında, müşteri memnuniyet anketi, mail, faks ya da sözlü olarak laboratuvara ulaşır. Sözlü müşteri şikayetleri “F12 Müşteri Şikayetleri Formu” ile yazılıya çevrilerek alınır.

• Her tür şikâyet ve itiraz; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler ile Alka Laboratuvarının niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde şikâyet ve itiraza konu olmayan birimler tarafından ele alınır.

• Alka Laboratuvarları gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir ve sağlanan bilgilerin doğrulanamaması durumunda herhangi bir işlem yapılmaz.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	4/6

- Şikayetle ilgili değerlendirmeler şikayete konu kararda bulunanlar yer almayacak şekilde tarafsızlık güvencesine alınarak ilerletilir ve sonuçlandırılır.
- Alka laboratuvarlarına gelen her tür şikâyet ve itirazlar öncelikle Kalite Birimine ulaştırılır. Kalite Birimi gelen tüm şikâyet ve itirazlarla ilgili ön inceleme yaptıktan sonra değerlendirmeyi Laboratuvarlar Yöneticisi ve/veya İşletme Müdürü ile paylaşır.
- Laboratuvarlar Yöneticisi ve/veya İşletme Müdürü gelen şikâyet ve itirazlar için tarafsızlık ilkesi doğrultusunda süreci yönetecek bir yönetici ataması yapar. Bundan sonraki süreci ataması yapan yönetici sürdürür.
- Alka Laboratuvarlarında, gelen şikayetlerin incelemesinden ve değerlendirilmesinden tarafsızlık ilkesine aykırı bir durum olmadığı sürece Kalite Yöneticisi ve Kalite Temsilcisi sorumludur.
- Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olduğu sonucuna ulaşırsa şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak ilgili yönetici adı-soyadı ve iletişim bilgilerini e-posta veya resmi yazı ile şikâyet sahibine 3 gün içinde bildirir.
- Yapılan değerlendirmede, şikâyetin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi veya Kalite Temsilcisi şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için ilgili birimlere “PR09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne” göre düzeltici faaliyet başlatır. Kalite Temsilcisi veya Kalite Yöneticisi şikâyet ile ilgili tüm çalışmaları müşteriye bildirir.
- Şikâyetlerin yazılı olarak Alka Laboratuvarlarına iletilmesinden itibaren otuz (30) gün içinde çözümlenmesi esastır. Bu süre şikayetin yapısı, gerekli incelemelerin nitelikleri ve şikayet sahibi tarafından alınması gereken bilgilere göre değişiklik gösterebilir.
- Şikâyetin sonuçlandırılma süresine ve şikayetle ilgili gerçekleştirilen faaliyetlere bağlı olarak ara raporlama mahiyetinde şikâyet sahibine ilerleme raporu iletilebilir. Süreç hakkında müşteri bilgilendirmeleri 15-20 günlük periyotlar halinde yapılır.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa ilgili Kalite Yöneticisi ve Kalite Temsilcisi bu durumu müşteriye iletir ve işin tekrarını sağlar.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	5/6

- Yapılan değerlendirmede, şikâyetle sözü edilen sorun laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanmasa dahi, Alka Laboratuvarlarının inisiyatifi dahilinde müşteri memnuniyeti açısından, imkanlar ve iyi niyet çerçevesinde ölçümler tekrarlanabilir.
- Şikayetle ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde şikayet/itiraz sahibine yazılı olarak (mail, faks, vb.) bildirilir. Gerekli durumlarda Laboratuvarlar Yöneticisi ve/veya İşletme Müdürü tarafından ilgili şikayeti incelemesi için ataması yapılan yönetici şikayetle ilgili gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili durumu “ilerleme raporu” olarak müşteriye iletilir.
- İlgili Laboratuvar Yöneticilerinin gerek görmesi halinde müşteri temsilcisi tarafından, müşteri ziyareti gerçekleştirilir. Yapılan ziyaret sırasında “F05 Müşteri Görüşmeleri Formu” doldurulur.
- Müşteri şikâyeti ortadan kalkıp, durum çözüme kavuşunca Kalite Yöneticisi ve Kalite Temsilcisi düzeltici faaliyeti kapatır. Kalite Temsilcisi yapılan faaliyetler ile ilgili sonuçları müşteriye yazılı olarak bildirir.
- Gelen müşteri anketleri Kalite Temsilcisi tarafından ön inceleme yapılarak sisteme kaydedilir. F27 Müşteri Anket Formu’nda olumsuz bir durum belirtilirse ve/veya Müşteri Anket Formunda; Teklif Süresi “Geç”, değerlendirme maddelerinde herhangi birinde 5 puanın altında olan maddeler ile “Tekrar ALKA şirketini tercih eder misiniz?” sorusuna “Hayır” olarak işaretlendiği konularda anketin ulaştığı gün Kalite Yöneticisi ve ilgili Laboratuvar Yöneticisi’ne iletilir. Kalite Yöneticisi ve ilgili Laboratuvar Yöneticisi bunu Müşteri şikâyeti olarak değerlendirirse, yukarıdaki maddelerde bahsedilen müşteri şikayet işleyişi şeklinde işlem yapılır.
- Şikayet sürecinin bilgilendirilmesi için bu prosedür TÜRKAK portalda tüm paydaşlar için paylaşılmış durumdadır. Ayrıca şikayet eden tarafların talep etmesi durumunda yazılı olarak da ayrıca bilgi olarak paylaşılabilir.
- Müşterilerden gelen şikayetler istatistiksel olarak Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.
- Müşteriye hizmet ve şikayetlerin değerlendirilmesi ile ilgili risk değerlendirilmeleri PR19 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü ve F182 Risk Ve Fırsatların Değerlendirmesi Planı yer almaktadır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--

	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR05
		Revizyon Tarihi-No:	13.01.2025-10
		Yayın Tarihi:	05.01.2004
		Sayfa No:	6/6

6. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025: 2017, Madde 7.9

PR03 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

PR08 Uygun Olmayan Deney İşinin Yönetimi Prosedürü

PR09 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

R10-01 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Mesleki Sorumluluk Sigortası Yükümlülüğüne İlişkin Düzenleme Rehberi

7. EKLER

F05 Müşteri Görüşmeleri Formu

F12 Müşteri Şikâyetleri Formu

F27 Müşteri Anket Formu

T394 Ziyaretçi Kuralları Talimatı

MZB Müşteri Ziyaret Beyanı

PR19 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü

F182 Risk Ve Fırsatların Değerlendirmesi Planı

8. REVİZYON TARİHÇESİ

Sayfa No:	Revizyon No:	Revizyon Nedeni:
2	07	F 209 Müşteri ziyaret formu ve müşterinin analize tanıklık etmesi ile ilgili bilgiler eklendi.
4	07	F 182 Risk Değerlendirme Formu, F 182 Risk Değerlendirme Planı olarak değiştirildi.
2	08	5.1. MÜŞTERİYE HİZMET maddesine; GB2 Personel Gizlilik Beyanı ve Kişisel Verilere İlişkin Rıza Onay Formu ile Müşteri Anket Formundaki revizyonlar eklenmiştir.
4	08	5.2. MÜŞTERİ ŞİKÂyetİ maddesinde revize olan Müşteri Anket Formu'na göre düzenleme yapılmıştır.
1,2	09	5.1. maddede bulunan doküman isimleri güncellendi.
3,4,5	09	5.2. maddede Şikâyetlerin değerlendirilmesi için tarafsızlık ilkesi tanımlanmış. Şikâyetlerle ilgili olarak işleyiş açıklanmıştır. Doküman isimleri güncellendi.
6	09	6 ve 7. maddede bulunan doküman isimleri güncellendi.
3	10	"5.1. MÜŞTERİYE HİZMET" maddesine Mesleki Sorumluluk Sigortası ve Personellerin memnuniyet ve öneri durumları ile ilgili geri dönütlerin alınması ile ilgili maddeler eklendi.
6	10	"6. REFERANSLAR" maddesine TÜRKA R10-01 rehberi eklendi.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvarlar Yöneticisi
--	--