



ŞİKAYET/MEMNUNİYET DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: KY-PR-005

İlk Yayın Tarihi: 22.07.2008

Rev.No/Tarih: 08/27.10.2021

Sayfa No: 1/4

1. AMAÇ

Mutlak Müşteri Memnuniyeti'nin sağlanabilmesi için müşteriden gelen memnuniyet ve şikayet bilgilerinin sistematik bir şekilde ele alınması, çözümlenmesi, periyodik değerlendirmeler yapılarak ilgili birimlere raporlanması ve müşteriye bilgi verilerek kalite geliştirme çalışmalarında bir girdi olarak kullanılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Müşteriden sözlü veya yazılı olarak gelen tüm şikayet ve memnuniyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi

4. İLGİLİ BİRİMLER

KTÜ-YUAM Müdürlüğü (Müdür, Müdür Yardımcısı)

5. UYGULAMA

5.1. ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI ve DEĞERLENDİRİLMESİ

• KTÜ-YUAM'da yapılan analizlerle ilgili yazılı ve/veya sözlü gelen, çözümlenmiş olan/olmayan tüm şikayetler **Müşteri Şikayet Formu (KY-FR-004)** 'na kaydedilerek KTÜ-YUAM'a iletilir (Sözlü alınan şikayetler Kalite Yöneticisine yönlendirilir ve kaydedilir).

Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmamasına göre yapılan değerlendirme sonucunda geçerli olmayan şikayetler resmi bir yazı ya da e-posta ile muhatabına iletilir. Geçerli bulunan şikayetler için çalışmalar başlatılır.

• **Müşteri Şikayet Formu** içeriğinde gelebilecek şikayetler aşağıdaki konularla sınırlı kalmamak şartıyla sınıflandırılmaktadır.

➤ Analiz Sonuçlarına İtiraz

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür



ŞİKAYET/MEMNUNİYET DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: KY-PR-005

İlk Yayın Tarihi: 22.07.2008

Rev.No/Tarih: 08/27.10.2021

Sayfa No: 2/4

- Analizde Gecikme
 - Merkez Çalışanlarının Davranışı
 - İletişim (İlgili Kişiye Ulaşmak)
 - Analiz Ücretinin Uygunluğu
 - Diğer
- Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personel / Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve onaylanır.
 - Şikayet sahibi ile iletişim kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar.
 - Şikayete ilişkin yapılacak çalışmalar ve alınan kararlar Müşteri Şikayet Formu (KY-FR-004) ile kayıt altına alınır.
 - Yapılan değerlendirmede, şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi tarafından şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır.
 - Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü başlatılır.
 - Bir hafta içerisinde çözümlenmesi olanaksız durumlarda müşteriye geri bilgi verilir.
 - Çözümlenen şikayetler kaydedilir ve Kalite Yöneticisi tarafından kararın alınmasını takip eden 5 iş günü içinde müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.
 - Çözümlenen şikayetlerin etkinliği aynı konudaki şikayetlerin azalması ve gerektiğinde şikayet eden müşterinin aranarak sonuçla ilgili memnuniyeti hakkında geri bilgi alınarak izlenir.
 - Analiz sonuçları ile ilgili müşteri şikayetleri ve itirazları **Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda işlem görür.
 - ✓ *Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde "Müşteriye Hizmet ve Gizliliğin Sağlanması Prosedürü" ne göre dileyen müşteriler, Müdür'ün izni dahilinde Teknik Yönetici gözetiminde kendi numuneleri ile ilgili analizleri bizzat izleyebilirler. Deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilebilir.*
 - ✓ *Analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarında (tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.*

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden Kalite Yöneticisi	Onaylayan Müdür



ŞİKAYET/MEMNUNİYET DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: KY-PR-005

İlk Yayın Tarihi: 22.07.2008

Rev.No/Tarih: 08/27.10.2021

Sayfa No: 3/4

✓ *Yapılan tekrar deneylerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait yayılımı da düşünülerek Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ve Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlemler uygulanır.*

- Yukarıda açıklanan tüm şikayetlerin Kalite Yöneticisi tarafından yıllık periyotlarla yapılan istatistiksel değerlendirmesine ilişkin sonuçlar Müdür'e raporlanır.
- Kalite Yöneticisi, tüm müşteri şikayetlerini; Müşteri Şikayet Formu üzerinden takibini sağlar. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

5.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİ

- KTÜ-YUAM müşterilerinin memnuniyet derecesini ölçmek üzere müşterilerine yılda bir kez **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** gönderir.
- Anket formundaki konulara yönelik beşli skala üzerinden yapılan memnuniyet sonuçları yıllık periyotlarla Kalite Yöneticisi tarafından istatistiksel olarak değerlendirilir. Excel ile hesaplamalar yapılarak grafik üzerinde müşteri cevabı ve beklentileri karşılaştırılır. Müşteri beklentileri %75'in üzerinde olduğunda müşteri memnuniyetinin sağlanmış olduğu kabul edilir.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.
- Bu anketler doğrultusunda beklentiler saptanarak Düzeltici Faaliyetlerin veya iyileştirmenin başlatılması sağlanır. Memnuniyet dereci 5 üzerinden 3'ün altında kalanlar için düzeltici faaliyet açılır. Derecesi 3 olan sonuçlar değerlendirilerek düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına karar verilir. İyileştirme amacıyla yapılan faaliyetler izlenir.
- Böylece hizmetlerimizin başarısı geçerli kılınmaktadır.

5.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ (YGG) TOPLANTILARI

Müşteri şikayet/memnuniyetleri ile ilgili değerlendirme sonuçlarına göre saptanan iyileştirilmesi gereken konular, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları'nda ele alınır ve yeni iyileştirme hedefleri belirlenir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden Kalite Yöneticisi	Onaylayan Müdür



ŞİKAYET/MEMNUNİYET DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: KY-PR-005

İlk Yayın Tarihi: 22.07.2008

Rev.No/Tarih: 08/27.10.2021

Sayfa No: 4/4

5.4. Bu prosedürün uygulanması ile ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne uygun olarak saklanır.

6. KAYITLAR

- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantı Rapor Formu
- Düzeltici Faaliyet Formu
- Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Tablosu

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

8. REVİZYON NEDENİ

- Sorumlu Yönetici ifadesinin **Müdür** olarak değiştirilmesi
- Logo Değişikliği
- Revizyon No:3 KTÜ-PAL adının KTÜ-YUAM olarak değiştirilmesi ve Logo Değişikliği
- Revizyon No:4 Madde 5.2 Müşteri Memnuniyet Anket değerlendirilmesinin ilavesi, madde 6 kayıtlar kısmına DÖF formu ilavesi
- Revizyon No:5 Madde 4 'de ilgili birim kısmına Müdür İlavesi, Müdür Yardımcısı (idari) adının Müdür Yardımcısı olarak değiştirilmesi.
- Revizyon No:6 madde 5.1'e ilaveler yapılması.
- Revizyon No:7 madde 5.2 ve 6'ya ilaveler yapılması
- *Revizyon No:8 madde 5.1'e analiz sonuçlarına itiraz maddesinin detaylandırılması*

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Kontrol Eden Kalite Yöneticisi	Onaylayan Müdür