

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.İNERTEST Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, ölçüm sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1.Şikâyet: Tüm tarafların İNERTEST Laboratuvarı, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

2.2.İtiraz: Tüm tarafların İNERTEST Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir

2.3.KY: Kalite Yöneticisi

2.4.NKR: Numune Kabul ve Raporlama

2.5.YGG: Yönetimin gözden geçirmesi

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Şirket Müdürü

3.2.Kalite Yöneticisi

3.3.Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

3.4.Laboratuvar Müdürü

3.5.Ölçüm Sorumlusu

4.UYGULAMA

4.1.Şikayet Kaydı

Müşteri Şikayetleri; **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Formu** ile tüm personeller tarafından alınabilir. Yazılı veya sözlü olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında, görüşülen kişi-müşteri bilgileri ile görüşme tarihi, görüşme konusu, varsa konuya esas rapor ve/veya teklif numarası görüşmeyi yapan tarafından Müşteri İstek ve Şikayet Formu kullanılarak kayıt altına alınır ve Kalite Yöneticisine iletilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi altındaki 'Bunların dışında hizmet kalitemizi iyileştirmemizde bize yardımcı olacak diğer görüş ve önerileriniz:' kısmında yazılı olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında da **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Formu** kullanılarak kayıt altına alınarak yazılı hale getirilir ve Kalite Yöneticisine iletilir.

4.2.Şikayetlerin Geçerli Kılınması

Şikayet alındıktan sonra, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet konusuna dair tüm bilgiler toplanır ve doğrulanması sağlanır.

Şikayet, laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı ise Şikayet kabul edilir, **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Formu**'na işlenir ve şikayet no verilerek şikayet ele alma prosesi uygulanır. Bu aşamada müşteriye bilgi verilir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ

Şikayet, laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı değil ise Şikayet red edilir, **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Formu**'na işlenir ve şikayet no verilmeden değerlendirme kısmında neden red edildiği yazılır. Bu aşamada müşteriye bilgi verilir.

4.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Müşteriye Bildirimler

4.3.1.Şikayet kabul edildikten sonra, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirlenir ve Müşteri İstek ve Şikayet Formunda yapılacak faaliyetler kısmı doldurularak müşteriye iletilir. Müşteriye iletilen bilgiler şikayete konu olan personellerce yapılmamaktadır.

4.3.2.Hizmet Kalitesi İle ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.2.1.Müşteri ile iletişim, ölçüm raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KY'ne yönlendirilir. KY müşteriye **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Formu** doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KY şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.3.3.Ölçüm Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.3.3.1.İNERTEST Laboratuvarı'nda ölçüm sonuçlarını gösteren ölçüm raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KY ve/veya Laboratuvar Müdürü müşteriye web adresinde de yayınlanan **FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu** doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü tarafından Alınan **FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu** KY'ne iletilir. KY, **FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Takip Formu**'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.3.3.2.KY tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **PR7.10.1 Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü**'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, ölçüm tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.3.3.3.Ölçüm tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; KY (ihtiyaç duyulması halinde Laboratuvar Müdürü ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Ölçümde uygulanacak standart, ölçüm metodu ve ölçümlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.3.3.4.Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Ölçüm Sorumlusu ile birlikte yaptığı ölçüm tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu İdari İşler Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu** üzerine KY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) ölçüm tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Ölçüm ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.3.3.5.Yapılan tekrar ölçümlerinde ölçüm sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı ölçümün uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR7.10.1 Uygun Olmayan Ölçüm İşleminin Kontrolü Prosedürü** ve **PR7.7.1 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü** göre işlemler uygulanır.

4.3.4.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.4.1.Bu şekilde gelen şikâyetler İdari İşler Müdürü, Şirket Müdürü, O Laboratuvar Müdürü ve KY tarafından ele alınır.

4.3.4.2.KY tarafından **FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu** ile işlem başlatılır.

4.3.4.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ

4.3.5.Kalite Yöneticisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.

4.3.6.Şikayetlerin giderilmesi için yapılan çalışmalarda Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisinin kararı ile Düzeltici Faaliyet başlatılabilir. Şikayetlerin konusu risk analizlerinde yer almıyor ise risk faaliyetlerine de eklenir.

4.4.Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçlarına Göre Şikâyet Değerlendirmesi

4.4.1. Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, verilen hizmetin müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek ve müşteri memnuniyeti ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla her yıl "FR8.5.1.3 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" müşterilere ulaştırılarak, müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılır. Müşteri tarafından memnuniyetlerin bildirilebilmesi için intertest web sayfasında "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" yayınlanır. Ayrıca Müşteri Temsilcisi, tarafından müşterilere faks, elden, kargo veya e-mail ile iletilir. Geri dönüşlerin daha hızlı olabilmesi için Müşteri Temsilcileri müşteriyi telefon ile arayarak bu formun doldurulmasını sağlayabilmektedir. Doldurulan her form KY'ye iletir.

4.4.2 Değerlendirme sırasında bir önceki anket sonuçları ve anketi dolduran müşteri tarafından belirtilen diğer hususlar da dikkate alınır. Anket formlarının toplanması sırasında müşterinin memnun olmadığı herhangi bir konu var ise ve anket sonuçlarından orta, zayıf ve kötü puan alan sorular var ise müşteri şikayeti olarak kabul edilir ve KY tarafından 4.4.3 maddesinde belirtildiği şekilde işleme alınır. Anket sonuçları ve yapılan tüm iyileştirmeler ile ilgili KY tarafından müşteri sözlü ve/veya yazılı olarak bilgilendirilir

Müşteri memnuniyeti anket formları değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nın gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

4.4.1. Müşteri Memnuniyet anketlerinde 3 puan ve altında puan verilen ölçütler şikâyet kapsamında değerlendirilir.

4.4.2. 3 puan ve altında olan ölçütlerle ilgili FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu oluşturularak, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirlenir.

4.4.3. Müşteri memnuniyet anketleri değerlendirme sonucunda, 3 puan ve altında puan verilen bir ölçüt sadece bir müşteri tarafından olmaması, genel olarak müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyeti oluşturması durumunda FR8.7.1.1 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu ile gerekli düzeltici faaliyetler planlanarak gerçekleştirilir.

4.4.Şikayetlerin Sonlandırılması

4.4.1.Şikayetlerin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin tamamlanmasından sonra Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından faaliyetlerin sonuçları, uygun ve etkin bulunursa şikayet sonlandırılır ve **FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu**'nda sonuç kısmı doldurularak müşteriye iletir. Müşteriye iletilen bilgiler şikayete konu olan personellerce yapılmamaktadır.

4.4.2.Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Yöneticisi tarafından gündeme getirilir.

5.KAYITLAR

5.1.FR7.9.1.1 Şikâyet/Öneri Formu

5.2.FR7.9.1.2 Şikâyet/Öneri Takip Formu

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
---------------------------------	----------------------------

5.3.FR8.7.1.1 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.PR8.7.1 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6.2.PR8.4.1 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6.3.PR8.9.1 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

6.5.PR7.10.1 Uygun Olmayan Ölçüm İşleminin Kontrolü Prosedürü

6.6.PR7.7.1 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü

7.REVİZYON TARİHÇESİ

REV. NO	REV. TARİHİ	REVİZYON KAPSAMI
00	27.09.2013	İlk Yayın Yapıldı
01	16.10.2013	2013/003 Numaralı FR4.3.1.3 Doküman ve Revizyon Talep Formunda tanımlanmıştır.
02	29.01.2019	TS EN ISO/IEC 17025;2017 Standardına geçiş sebebiyle doküman kodu değiştirildi.
03	08.06.2019	TÜRKAK denetimi uygunsuzluğu sebebiyle revize edildi
04	01.01.2020	PR8.6.2 Müşteriye Hizmet Prosedürü kaldırılmıştır. Müşteri memnuniyet anketi değerlendirme eklenmiştir.
05	03.12.2023	Müşteri memnuniyet anketi değerlendirme toplama ve değerlendirmeleri eklenmiştir

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ