



## MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR 79 001
İlk Yayın Tarihi	30.05.2019
Revizyon No	05
Revizyon Tarihi	22.11.2022
Sayfa 1 / 7	

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, müşteri bilgileri gizliliğinin sağlanması koşulu ile müşterilerin taleplerine açıklık kazandırmak, işbirliği ve iletişim yöntemlerini belirlemek, laboratuvar tarafından verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliği artırmak için müşterilerden gelen itirazların, memnuniyetlerin ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi amacıyla belirlenen yöntem, kural ve sorumlulukları kapsar.

### 2. SORUMLULAR

**GM:** Gerekli hallerde müşteri ile görüşme, geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve denetlenmesinden sorumludur.

**MHB:** Müşteri ile iletişim, teklif, sözleşme hazırlama ve hazırlanan tekliflerin iletilmesi, geri bildirimlerin toplanması ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden sorumludur.

**KYB:** Müşterilerden gelen geri bildirimleri değerlendirmek, gerekli hallerde uygunsuzlukların belirlenmesi, düzeltici faaliyet yürütülmesi, MHB 'den gelen kayıtların saklanmasıyla sorumludur.

### 3. KISALTMALAR – TANIMLAR

#### 3.1. Kısaltmalar

**KYB:** Kalite Yönetim Birimi

**GM:** Genel Müdür

**LM:** Laboratuvar Müdürü

**MHB:** Müşteri hizmetleri birimi

**YGG:** Yönetim gözden geçirme (toplantı)

#### 3.2. Tanımlar

**Müşteri:** Laboratuvar hizmetlerinden yararlanmak isteyen her türlü özel, tüzel, resmi kişi veya kurum.

**Geri Bildirim:** Müşteriden gelen, yapılan iş ile alakalı her türlü soru, şikâyet, itiraz ve yorumlardır.

**Şikâyet:** Kuruluşla ilgili, müşteri tarafından bildirilen laboratuvar hizmetleri sırasında görülen yetersizliktir.

**İtiraz:** Laboratuvar analiz sonuçlarına, müşteriler tarafından gelen karşı çıkmadır. İtiraz etme işlemi şikâyet prosedürleri ile aynı işlemektedir.

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Genel Kurallar

- Müşteri memnuniyeti, itirazı veya şikâyetleri, MHB tarafından takip edilir.
- Müşteriden her türlü geri bildirim, LM, KYB ve GM ile beraber incelenerek yanıtlanır.
- Müşteriden gelen tüm geri bildirimler ve verilen yanıtlar KYB tarafından kayıt altına alınır.

#### 4.2. Müşteriye Sunulan Hizmet

- Laboratuvar faaliyetleri hakkında müşteri bilgilendirmesi, Müşteri Hizmetleri Temsilcisi tarafından, müşteri ziyareti, e-posta ve telefon görüşmeleri ile gerçekleşir. Müşteri görüşmeleri, yüz yüze veya

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür

telefon ile yapılır. Görüşme kayıtları, “FR 71 004 Müşteri Görüşme Formu” na işlenip kayıt altına alınarak “PR 84 001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre muhafaza edilir.

- Müşteri aldığı hizmet ile ilgili olarak, yararlanılan kaynaklar (uluslararası, bölgesel ve ulusal standartlarda veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından veya ilgili bilimsel yayınlardan olan veya cihazı imal eden firma tarafından belirtilmiş olan uygun metotlar) mutlaka yazılı olarak bilgilendirilir.
- Müşteri tarafından talep edilen metodun şartlara uygun olmadığı veya yürürlükten kaldırıldığı durumlarda, müşteri bilgilendirilir.
- Analiz numunelerinin laboratuvardaki işleyişi, analiz sonuçları ile ilgili bilgilendirme, hizmet sırasında oluşabilecek herhangi bir gecikme veya analiz safhasında oluşabilecek önemli sapmalar hakkında müşteriye mutlaka yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.
- Müşteriler ile ilk temastan itibaren başlayan tüm süreç, kayıt altına alınarak kayıtlar KYB tarafından saklanır.
- Laboratuvar, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriye önceden bilgilendirmektedir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâric (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olarak değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir.
- Laboratuvar; müşteri gizliliği ile ilgili hususları; müşteri ile yapılacak sözleşmede (FR 74 001 Analiz İstek Formu) belirtir. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın istekleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir.
- Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar etmektedir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Bu durum müşteri sözleşmelerinde belirtilmektedir.
- Müşteri dışındaki (ör. Şikâyetçi, düzenleyici merciler, kamu kurumları, mahkemeler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, laboratuvar ile bilgiyi sağlayan kaynak arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulmakta ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriye paylaşılmamaktadır.
- Yasal olarak gereken haller dışında tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutmaktadır. Laboratuvarımızda dış ziyaretçi, bakım personeli, denetçi vb. laboratuvar personeli olmayan kişilerin laboratuvara erişimi olduğunda, gizlilik taahhüdü içeren “FR 412 003 Ziyaretçi Formu” ile verilerin gizliliği kontrol altına alınmaktadır.

### 4.3. Müşteriye Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi

- “Müşteri Memnuniyet Anketi”, altı aylık dönemler halinde, MHB tarafından Müşteriye iletilir. Anket E-posta ile internet üzerinden on-line olarak gönderilerek, on-line alınan yanıtlar otomatik olarak istatistiksel olarak analiz edilir.
- Değerlendirilen anket sonuçları kalite yönetim birimine iletilir.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür

Doküman No	PR 79 001
İlk Yayın Tarihi	30.05.2019
Revizyon No	05
Revizyon Tarihi	22.11.2022
Sayfa 3 / 7	

- Anketlerin müşteriye iletilmesi ve geri toplanması ve değerlendirilmesinden MHB ve KYB, onaylanmasından Laboratuvar Müdürü sorumludur.
- Müşteriden gelen geri bildirim, itiraz ve/veya şikâyetler de KYB tarafından değerlendirilir.
- Geri bildirim değerlendirme sonuçlarına göre yapılan değerlendirmelerde çıkan olumsuz durumlar giderilmek üzere gerekli durumlarda düzeltici faaliyet ile birlikte önlem alınır veya gerekli olduğu hallerde iyileştirme süreci başlatılır.
- Gelen her geri bildirim, öneri, itiraz, şikâyet formu, KYB tarafından saklanır ve bu dökümanlardaki veriler ile YGG toplantılarında, iyileştirme veya fırsat değerlendirmesi amacıyla görüşülür.
- Geri bildirimlerle ilgili her değerlendirme sonucu müşteri ile yazılı olarak paylaşılır.

### 4.3.1. Anket Süreci

- Müşteri Memnuniyet Anketi, altı aylık dönemler halinde, MHB tarafından Müşteriye iletilir. Anket E-posta ile internet üzerinden on-line olarak gönderilerek, on-line alınan yanıtlar otomatik olarak istatistiksel olarak analiz edilir.
- Anketler, MHB ve KYB tarafından müşteri memnuniyet anketindeki her soru için değerlendirme yapılır, tüm anketlerden alınan puanların ortalaması üçten küçük olduğu durumda sonuç laboratuvar memnuniyetsizliği olarak değerlendirilir, bu durum LM tarafından onaylandıktan sonra “FR 79 001 Müşteri Memnuniyet Anketi” ile kayıt altına alınır.
- Anketin öneri kısmına yazılan öneriler, KYB ve MHB tarafından incelenir, YGG toplantılarında rapor haline getirilerek GM’ ye sunulur.
- **Laboratuvar hakkında memnuniyetsizlikler “PR 867 001 Uygunsuzlukların Belirlenmesi ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre, öneriler olması durumunda ise “PR 86 001 Sürekli İyileştirme Prosedürü”ne göre işlem yapılır.**
- Gerekli hallerde düzeltici faaliyet sonucu ile ilgili müşteri yazılı/sözlü olarak bilgilendirilir.

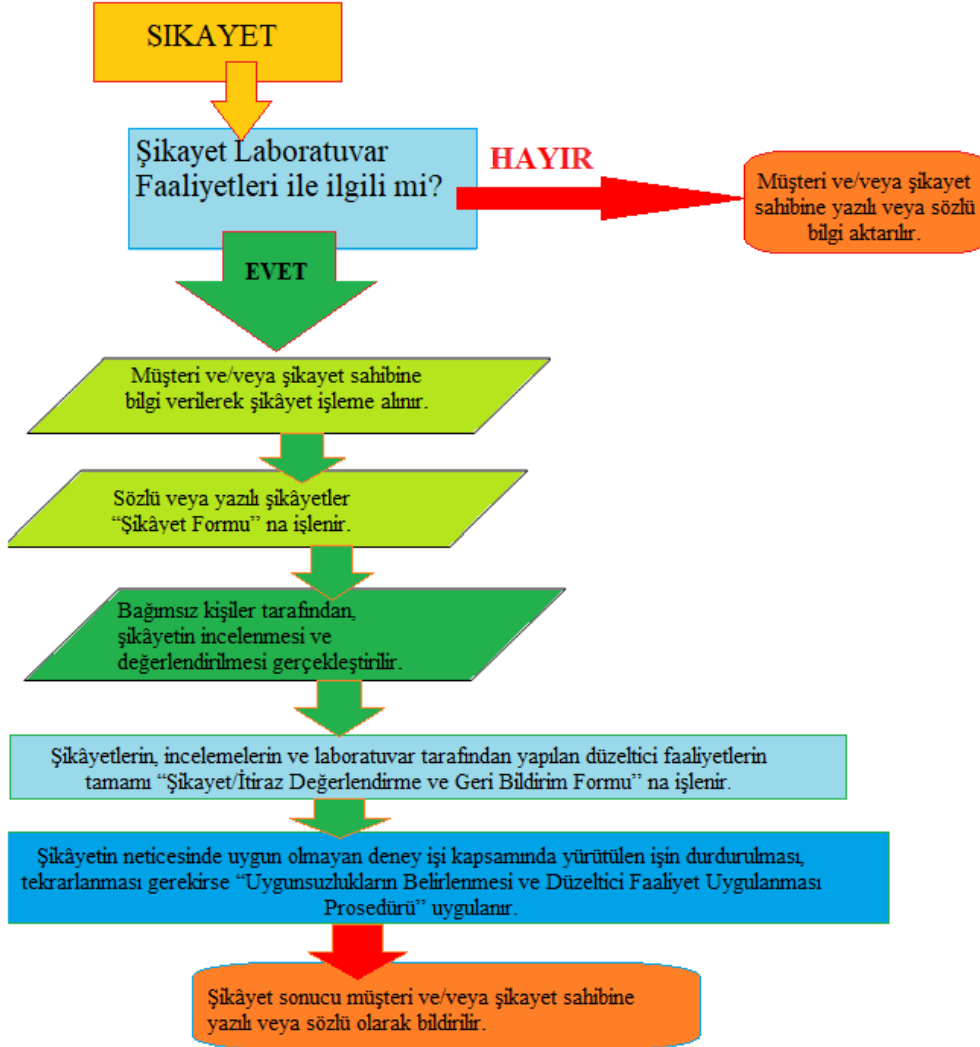
### 4.3.2. Geri Bildirimlerin (Şikâyet, İtiraz, öneri) Alınması ve Kaydedilmesi Ve Değerlendirilmesi

- Müşteri tarafından doldurulmuş “FR 79 004 Şikâyet Formu” veya farklı yollarla gelen ([www.sfaerge.com](http://www.sfaerge.com) web sayfasından, personel vasıtasıyla, KYB yoluyla, posta yoluyla, telefon) tüm geri bildirimler **KYB tarafından “FR 79 003 Şikâyet İtiraz Değerlendirme Ve Geri Bildirim Formu” ile kayıt altına alır.**
- Gelen bir şikâyet ise, KYB Sorumlusu, şikâyeti alan/iletken veya şikâyet sahibi kişi ile gerektiği durumlarda irtibata geçerek şikâyet hakkında ayrıntılı bilgi edinir.
- Gelen geri bildirim haklı müşteri itirazı/şikâyeti olduğuna karar verilmesi ile inceleme süreci devam ettirilir.
- Gelen geri bildirimler (**şikâyet, itiraz, öneri vb**) GM ’ye aktarılarak sürece, GM de dâhil edilir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet, eğer kalite yöneticisi ile ilgili ise laboratuvar Müdürü ve/veya Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir.
- Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür

➤ Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, Şekil 1. Şikâyet Proses Akışı” na göre yürütülür.

### Şekil 1. Şikâyet Proses Akışı



➤

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür

#### 4.3.2.1. Analiz Sonuçlarına Yapılan Müşteri İtirazı

- Analiz sonucuna yapılan şikâyet/itirazlarda KYB ve ilgili teknik personel ve BS tarafından konu incelenir.
- Şikâyete konu olan numunenin analiz raporu, arkasında yer alan veriler ile “FR 78 001 Mikrobiyolojik Analiz Detay Formu Defteri, FR 78 002 Fiziksel Analiz Detay Formu Defteri”nde yer alan ham veriler karşılaştırılır. Analizi yapan teknik personel ilk olarak yazım yanlışı, hesap hatası gibi etkenleri elimine etmek adına inceleme yapar. İlk değerlendirmede ham veri ile raporlanan değer uyuşmaması veya hesaplama hatası olması durumunda rapor revize edilir. “PR 867 001 Uygunsuzlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre işlem başlatılır.
- Analiz verileri incelemesinde, hata oluşturabilecek etmenler gözden geçirildikten sonra, saklanan numunelerde ilgili analiz kayıtları incelenerek, deney sonuçlarının doğruluğu, kalibrasyon kontrolü, kullanılan çözelti vb malzemelerin doğruluğu gibi etkenler araştırılır.
- Analiz sonucu ile ilgili şüpheli bir durum var ise, numune saklama koşulları da göz önünde bulundurularak analiz tekrarı yapılabilir. Numunenin yetersiz olduğu durumlarda, yeniden aynı ürünü temsil eden numune gönderimi ile tekrar analizi çalışması yapılabilir.
- Analizin tekrar edilmesine karar verildikten sonraki süreç, “Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü”ne göre yürütülür.
- Analizlerin tekrar edilmesi sonucunda farklı sonuçlar elde edilirse; ikinci bir değerlendirme yapılarak numune özelliklerinin değişmesi, personel kaynaklı hata, cihaz kaynaklı hata vb sebepler araştırılır ve “PR 867 001 Uygunsuzlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre işlem başlatılır. Saklanan numunelerde analiz tekrarının sonucu değiştirmedığı durumlarda müşteri bilgilendirilir.
- İtiraz sonrası şikâyet incelemesinin ulaştığı sonuç müşteri ile paylaşılır.
- Müşteri ile mutabakatın sağlanmadığı itirazın devam ettiği durumlarda, GM onayı ile hizmet alınan analiz kapsamında tedarikçi laboratuvarın akreditasyon kapsamına göre aynı numune gönderilerek gerektiğinde parça analiz isteği yapılır ve analiz karşılaştırılmasının değerlendirmeye katkısı sağlanır.
- Tedarikçi laboratuvardan alınan analiz sonuçlarının laboratuvar ile aynı olması durumunda, sonuç müşteriye bildirilir. Farklı bir sonuç elde edilmesi durumunda, müşteriye GM onayı ile yeni rapor hazırlanır ve eski rapor iptal edilir.
- Revize edilen bu raporda tedarikçi raporuna atıf yapılır. Tedarikçi sonucu ile farklı sonuçlar elde edilmesi halinde ikinci bir değerlendirme yapılarak, “PR 867 001 Uygunsuzlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre işlem başlatılır.
- Sonuçlar ile ilgili müşteri itirazının devam etmesi durumunda karşılıklı mutabakat yolu ile yeni numunede analiz yapılabilir. Ancak sonuçlar eski numuneyi ve raporunu temsil etmez, atıf yapılmaz.
- Yeni numunede analiz yapılması yeniden ücrete tabidir. İlk numunede firmamız kaynaklı hatalı sonuç elde edilmesi durumunda, yeniden ücretlendirme yapılmayabilir. Yeni numunenin analiz sonuçları yeni bir rapor olarak yayınlanır.
- Analiz safhasında yaşanan bir durumdan kaynaklandığından emin olunan şikâyetler için, diğer müşterilerin analiz sonuçlarını şüpheye düşürecek bir durum söz konusu ise, mutlaka geriye dönük

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür



## MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR 79 001
İlk Yayın Tarihi	30.05.2019
Revizyon No	05
Revizyon Tarihi	22.11.2022
Sayfa 6 / 7	

sorgulama yapılır. “PR 867 001 Uygunlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre işlem başlatılır.

- Etkilenmiş durumda olan veya şüphe taşıyan bir sonuç var ise müşteriler bilgilendirilerek saptanan hataların giderilmesine çalışılır.

### 4.3.2.2. Raporlamaya Yapılan İtirazlar

- Analiz raporunun müşteriye ulaşması ile rapora ilişkin gelen itirazlar “FR 79 003 Şikayet İtiraz Değerlendirme Ve Geri Bildirim Formu” ile kayıt altına alınır.
- KYB tarafından değerlendirilerek GM 'ye bildirilir.
- Raporda düzenleme yapılmasına karar verilirse,” PR 78 0001 Analiz Sonuçlarını Raporlama Yönetimi Prosedürüne uygun olarak revizyon yapılır.
- Müşteriden gelen revizyon isteği için gerek görüldüğünde “PR 867 001 Uygunlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü”ne göre işlem başlatılır ve takibi yapılır.

### 4.4. Müşteri Tarafından Yapılan Ziyaretler

- Laboratuvar müşterileri veya onların temsilcileri, taleplerini açıklığa kavuşturmak ve yapılan işin performansını izlemek amacıyla, laboratuvarın izin verilen alanlarına, analizleri izlemek veya denetim yapmak için, diğer müşterilerin gizliliği korunacak şekilde planlama yapılarak, giriş yapabilirler.
- Laboratuvarı ziyaret etmek isteyen müşteri temsilcisi, ziyaret isteğini sebep belirterek yazılı olarak bildirir. LM 'nin onay verdiği durumlarda bu ziyaret, laboratuvarın “FR 412 003 Laboratuvar Ziyaretçi Formu”nu imzalayarak gerçekleştirilir. Bu form üzerinde, müşterinin laboratuvarda edindiği bilgileri gizli tutacağı taahhüdü bulunur.
- Talep edilirse, yapılan analizleri doğrulamak için; LM tarafından değerlendirme yapılarak, müşteriye gerek duyduğu deney sarf malzemeleri hazırlanarak gönderilebilir.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR 84 001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- FR 412 003 Laboratuvar Ziyaretçi Formu
- FR 79 002 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu
- PR 86 001 Sürekli İyileştirme Prosedürü
- FR 79 004 Şikâyet Formu
- PR 78 001 Analiz Sonuçlarını Raporlama Yönetimi Prosedürü
- FR 71004 Müşteri Görüşme Tutanağı Formu
- FR 79 003 Şikâyet İtiraz Değerlendirme Ve Geri Bildirim Formu
- TL 79 001 Şikâyet Yönetimi Talimatı
- PR 867 001 Uygunlukların Belirlenmesi Ve Düzeltici Faaliyet Uygulanması Prosedürü
- FR 78 001 Mikrobiyolojik Analiz Detay Formu Defteri
- FR 78 002 Fiziksel Analiz Detay Formu Defteri

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür

## 6. DAĞITIM

- Herkese açık dokümanlar, FTP tabanlı ağ üzerinden genel ortakta paylaşılır. Birimlere özel klasörler şifrelenerek korunur.
- Kâğıt çıktılar, personele kontrollü kopya olarak verilerek imza alınır.

## 7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
REV01	18.03.2020	Madde 4.2	Standardın 4.2.2,4.2.3 ve 4.2.4 maddelerinin gereklerini kapsayan açıklama eklendi. Revizyon, altı çizili-italik olarak gösterildi.
REV02	08.06.2020	Madde 5	Doküman eklendi. altı çizili-italik olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	Madde 4.2	“Müşteri Hizmetleri Temsilcisi tarafından” ibaresi eklendi. Revizyon, altı çizili-italik, bold olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	Madde 4.3.1	Revizyon, altı çizili-italik, bold olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	4.3.2	Formların tutulması detaylandırdı. Revizyon, altı çizili-italik, bold olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	4.3.2.1	Analiz detay formu defterleri kodları eklendi. Revizyon, altı çizili-italik, bold olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	4.3.2.2	Doküman kodları eklendi. Revizyon, altı çizili-italik, olarak gösterildi.
REV03	18.06.2020	5	İlgili doküman eklendi. Revizyon, altı çizili-italik, olarak gösterildi.
REV 04	01.09.2021	3.1	Kısaltmalara laboratuvar müdürü kısaltması eklenmiştir.
REV 04	01.09.2021	4.3.1	Müşteri memnuniyet anketi değerlendirmesi için kriter tanımlanmıştır.
REV 05	22.11.2022	4.3.2	TL 79 001 Şikayet Yönetimi Talimatı’na atıf çıkarılmıştır.
REV 05	22.11.2022	4.3.2	Şekil 1. Şikâyet Proses Akışı eklenmiştir.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Leyla TARHAN ÇELEBİ Biyolog Kalite Yönetim Birim Personeli	Emine Tuğçe ÇAKAR Yüksek Kimyager Kalite Yönetim Birim Yöneticisi	Bekir ÇAKICI Uzm. Kozmetolog Genel Müdür