

 UZMANLAB TARIMSAL VE ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI SAN. TİC.LTD. ŞTİ	MÜŞTERİ TALEPLERİNİN DEĞERLENDİRİL MESİ TALİMATI (ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ)	Doküman No	T 7.9
		İlk Yayın Tarihi	27.11.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.11.2023
		Sayfa No	1/6

AMAÇ: Bu talimatın amacı müşteri taleplerinin (istek ve şikâyet) incelenmesi ve değerlendirilmesi için uygulanan yöntemi, yapılacak işlemleri belirlemektir.

KAPSAM: Bu talimat müşterilerden gelen taleplerin, geri bildirimlerin (şikâyet, istek), kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, izlenmesi ve sonuçlandırması süreçlerini kapsamaktadır.

KISALTMALAR

PR: Prosedür, F: Form

TALİMET DETAYI

Müşteri Taleplerinin Alınması ve Kaydı

Müşterinin aldığı hizmet karşısında istek ve şikâyetleri, talep olarak kabul edilip değerlendirilir. Talepler sözlü ve/veya yazılı, e-posta, telefon ve/veya internet yolu ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir ve talebin değerlendirilmeye alınacağı bilgisi müşteriye bildirilir.

Müşteri talebini F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formu ile firmamıza bildirir. Talep telefon ile gelmişse müşteri ile görüşen personel F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunu müşterinin beyanları doğrultusunda doldurur. Müşteri talebini alan ilgili personel F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunu kalite yönetim temsilcisine teslim eder ve kalite yönetim temsilcisi tarafından “talep sıra numarası” verilir.

Kabul edilen müşteri talepleri F 7.9.1 Müşteri Talep Takip Formuna işlenerek takibi yapılır.

Müşteri Taleplerinin Değerlendirilmesi

Müşterinin tanımladığı talebe göre Laboratuvar Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi durumu yasalar, TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardı ve etik kurallar çerçevesinde ön değerlendirmeye alır, değerlendirme sonucunda müşteri talebinin işleme alınıp alınmayacağına karar verir.

Değerlendirmeye alınmayan taleplerin nedeni kısa bir açıklama ile forma yazılır. Laboratuvar Sorumlusu ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bu sebep müşteriye iletilir.

Müşteri analiz raporlarındaki bir bilginin değişmesi, analiz sonucu, analiz eklenmesi/çıkarılması, analiz metodu, analiz sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir.

İlgili personel müşteri talebi için yapılacak incelemeyi/işlemi ana hatlarıyla ilgili birim sorumluları ile de görüşüp yazarak, ilgili birimlere F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunu kontrollü kopya olarak iletir.


Müşterinin talebine göre, yapılacak işlem ile ilgili müşteriye ön bilgilendirme yapılır.

Şikâyetin Sebebi İçin Yapılan İnceleme/ Çözüm İşlemi

Şikâyet olarak değerlendirilen talepler için ilgili birim tarafından önerilen işlem için çalışma başlatılır.

Müşteri şikâyetinde düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlarda PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürü göre işlemler yürütülür.

Şikâyetin sebebi için yapılan inceleme/çözüm işlemleri F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunun değerlendirme bölümüne yazılır.

 UZMANLAB TARIMSAL VE ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI SAN. TİC.LTD. ŞTİ	MÜŞTERİ TALEPLERİNİN DEĞERLENDİRİL MESİ TALİMATI (ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ)	Doküman No	T 7.9
		İlk Yayın Tarihi	27.11.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.11.2023
		Sayfa No	2/6

Düzeltilici faaliyet işlemleri yapılacaksa şikâyet konusu ve yapılacak işlemler F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formuna atıf yapılarak F 8.7 Düzeltici Faaliyet Formuna da kaydedilir.

Birim sorumlusu bütün şikâyeti konu alan çalışma ve çözüm için her türlü çalışmayı yapar. Şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirlenir.

Şikâyet için birim sorumluları kendi birimleri için olan kısımlardaki tüm kayıtları geriye dönük olarak inceler.

Şikâyet analiz sonucuna yönelik ise, analiz aşamaları ilgili birim sorumlusu tarafından incelenir, analizle ilgili tüm kayıtlar gözden geçirilir. Gerekirse analiz türü, analiz yapılışı (kimyasal vb.), numunenin miktarı ve arşiv numunesi imha süresi geçmemişse ve analiz kalitesi beklemeden dolayı etkilenmeyecekse arşivdeki numuneden birim sorumlusu tarafından tekrar analiz yaptırılabilir.

Şikâyet numune saklama süresi içinde alınmadığı için numune bulunmaması veya numune bozulduğu için tekrar analize alınmasının mümkün olmaması durumunda müşteri ile görüşülerek, durum bildirilir. Analiz yapılamaması durumunda, ilk analize ilişkin bilgiler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek, müşteriye cevap verilir.

İlgili birim sorumlusu şikâyetin sebebini bulmaya yönelik yapılan inceleme faaliyetleri, sebep bulduktan sonra yaptığı çalışmaları ve şikâyetin giderilmesi için çözüm önerilerini/işlemlerini F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunun değerlendirme bölümüne yazar.

Müşteri şikâyeti sonucunda kalite kayıtlarında (analiz ham veri formu, ham veri defteri, numune kayıt defteri vb.) değişiklik yapılması gerekiyorsa ilgili birim sorumlusu tarafından paraf, tarih ve müşteri şikâyeti numarası yazılarak kayıta değişiklik yapılarak izlenebilirlik sağlanır.

Şikâyetin Tekrarının Engellenmesi

Uygun bir araştırma sonrasında şikâyete yol açan sorunların tekrarlanmasını, sorunların düzeltilmesi ve bunların sebeplerini ortadan kaldırarak gelecekte olmasının önlenmesi gibi alınacak tedbirler ilgili birim sorumlusu tarafından belirlenir.

Bu tedbirler personel eğitimi, metot kalite parametrelerinin artırılması, yeni metotların/formların devreye alınması veya personel sayısının artırılması gibi tedbirler olabilir.


Alınan tedbirler birim sorumlusu tarafından F 8.7 Düzeltici Faaliyet Bildirim Formuna ve kısaca F 7.9 Müşteri İstek- Şikâyet Formunun değerlendirme bölümüne yazılır.

Şikâyetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formu yapılan değerlendirmelerden sonra kalite yönetim temsilcisine iletilir.

Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyet değerlendirmeye tabi tutularak laboratuvar sorumlusunun ilgili birimlere ilettiği olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar. Şikâyetin sebebi, yapılan çalışmalar, çözüm önerileri/işlemleri ve alınan tedbirler incelenir, müşteri talebinin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkilenip etkilenmediğini irdeler ve F 7.9.1 Müşteri Talep Takip Formuna değerlendirme sonucunu işler.

Müşteri şikâyetinin değerlendirilmesinde raporun düzeltilmesi gerekli ise raporun revize edilmesi kalite yönetim temsilcisi tarafından ilgili birimlere yapılacak değişikliklerle ilgili bilgi verilerek PR 7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne göre rapor revize edilir.

 UZMANLAB TARIMSAL VE ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI SAN. TİC.LTD. ŞTİ	MÜŞTERİ TALEPLERİNİN DEĞERLENDİRİL MESİ TALİMATI (ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ)	Doküman No	T 7.9
		İlk Yayın Tarihi	27.11.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.11.2023
		Sayfa No	3/6

Müşteri İstekleri İçin Yapılan İşlem

F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunda istek olarak değerlendirilen talepler için laboratuvar sorumlusu tarafından incelemesi için belirlenen birim sorumlusu, talep formunda önerilen işlem için çalışmaları başlatır. F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunda ilgili birim sorumlusu istek için yapılan çalışmayı forma tanımlar.

Birden fazla birimi ilgilen istekler için, her birim sorumlusu kendi birimi adına yaptığı çalışmayı forma tanımlar ve imzalar.

İsteğin Değerlendirilmesi

F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formunu, ilgili birim sorumlusu yaptığı çalışmasından sonra Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istek değerlendirmeye tabi tutularak Laboratuvar sorumlusunun ilgili birimlere iletmış olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, müşteri talebinin gerçekleşip gerçekleşmediğini görür, müşteri talebinden dolayı kalite yönetim sistemi açısından değişikliğe gerek olup olmadığını irdeleyerek tüm isteği değerlendirir.

Şikâyet/İstek Sonucunun Müşteriye Bildirilmesi

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri talebinin değerlendirmesinin ardından, (müşteri, talebi hakkında geri bildirim yapılmasını istediği takdirde), laboratuvar sorumlusu ya da kalite yönetim temsilcisi tarafından müşteriyle görüşülerek gerekli bilgiler müşteriye verilir ve müşteriyle çözüme varılmaya çalışılır.

Müşteri ile kim görüşmüşse müşteriye verilen bilgileri ilgili forma aksettirilir. Müşteri beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğine müşteri tarafından yapılan geri bildirim göre karar verilir.

Müşteriye bilgi verildikten sonra F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formu ve F 7.9.1 Müşteri Talep Takip Formuna, talebin kapatılması için Laboratuvar Sorumlusuna ya da Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

Müşteri Talebinin (Şikâyet/İstek) Kapatılması

Müşteri talebine göre yapılacak işlemlerin ilgili birimler tarafından yapılması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmesi ve isteği doğrultusunda müşteriye bilgi verilmesi, müşteri beklentisinin karşılanıp karşılanmaması ile Laboratuvar Sorumlusu müşteri talebi (istek, şikâyet) formunu onaylayarak kapatır. Müşteri isteklerinde, müşteri beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda Laboratuvar Sorumlusu talep formunu tekrar yazarak ilgili birimlere iletilmesini sağlar. İstek, şikâyet olarak yeniden değerlendirilir.

Müşteri şikâyetlerinde ise Laboratuvar Sorumlusu müşteri beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlemler yürütür.

Eğer bu şikâyet/istek sistemle veya diğer birimlerle ilgili ise laboratuvar sorumlusu, kalite yönetim temsilcisi ve ilgili birim sorumluları bir toplantı yaparak gerekli bilgileri vererek önlemleri aldırır.

Analiz sonucunun yapılan kontrollerde aynı bulunması sonucunda (tekrar üretilebilirlik, cihaz kontrolleri vb.), analiz sonucunda hata olmamasının müşteriye bildirilmesinden müşterinin tatmin olmaması ve analiz sonucuna itirazının devam etmesi durumunda;

“Şikâyetin Sebebi İçin Yapılan İnceleme/ Çözüm İşlemi” maddesinde belirtilen koşulların (analiz türü, miktarı, analiz kalitesi vb.) sağlanması ile müşteri analiz izlemeye davet edilebilir veya her iki tarafında kabul edebileceği bir referans laboratuvara, laboratuvar numunesi gönderilerek veya müşterinin göndereceği yeni bir numunenin

 UZMANLAB TARIMSAL VE ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI SAN. TİC.LTD. ŞTİ	MÜŞTERİ TALEPLERİNİN DEĞERLENDİRİL MESİ TALİMATI (ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ)	Doküman No	T 7.9
		İlk Yayın Tarihi	27.11.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.11.2023
		Sayfa No	4/6

(önceki numune ile aynı özellikte olduğunu, taşıdığını müşteri yazılı olarak beyan eder) her iki laboratuvar tarafından çalışılması sağlanarak analiz sonuçları karşılaştırılır.

Özel istek numunelerinin referans laboratuvar seçiminde ise TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına göre TÜRKAK'dan akredite, akredite laboratuvar bulunmadığı takdirde ilgili bakanlık tarafından yetkilendirilmiş bir referans laboratuvara gönderilir. Referans laboratuvardan gelen sonuç değerlendirilerek müşteri ile uzlaşma sağlanır. Referans laboratuvarın verdiği sonuç kesin sonuç olarak kabul edilir. Yapılan analizler sonucuna göre rapor revize edilir. Referans laboratuvar ile laboratuvarın sonuçları metot kriterlerini karşılayıp karşılamadığı irdelenir. Müşterinin haklı çıkma durumunda Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanarak, ilgili faaliyetler PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre başlatılır. Faaliyetler sonucunda oluşan kayıtlar PR 8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

Müşteri Şikâyet/İsteği Formlarının Dosyalanması

F 7.9 Müşteri İstek-Şikâyet Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından arkasına varsa iptal edilen raporlarla, ilgili birim sorumlusu tarafından yapılan analiz tekrar sonuçları vb. kayıtlarla beraber PR 8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne dosyalanır.

