



**MÜŞTERİYE HİZMET VE  
ŞİKAYET PROSEDÜRÜ**  
TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9

Doküman No	PR04
İlk Yayın Tarihi	08.06.2010
Revizyon Tarihi	29.04.2019
Revizyon No	8
Sayfa No	1/6

## 1. AMAÇ:

**MARTEST ANALİZ LABORATUVARLARINDA** verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri anketlerinin değerlendirilmesi ve aynı zamanda müşteri tarafından yapılan şikayetleri değerlendirmek ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için yetki, sorumluluk ve yöntemlerin esaslarını belirlemektir.

## 2. KAPSAM:

Deney numune alma hizmeti için başvuran tüm müşterilere verilen hizmeti kapsar.

## 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

**Müşteri:** Numune alma işlemi ve/veya analiz talebinde bulunan Kurum/Kuruluş/Kişidir.

Genel Müdür :GM

Laboratuvar Müdürü :LM

Kalite Yönetim Temsilcisi :KYT

Sorumlu Yönetici :SY

Müşteri Temsilcisi :MT

Kalite Yönetim Sistemi :KYS

## 4. UYGULAMA:

### 4.1. Temel Esaslar:

Laboratuvarımız, müşteriye ilgili, açık, tarafsız davranmak konularına önem vermektedir.

Kuruluşumuzun müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Ücret Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde hizmet verilmektedir. Müşterinin getirdiği kontrol numunesi alınıp işlenir, müşterinin denetim talebi doğrultusunda işbirliğine gidilir. Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre talepler alınır.

Müşteriler Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak, istekleri doğrultusunda numunelerin analizlerine camın arkasında tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	KONTROL EDEN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9	<b>Doküman No</b>	PR04
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	08.06.2010
		<b>Revizyon Tarihi</b>	29.04.2019
		<b>Revizyon No</b>	8
		<b>Sayfa No</b>	2/6

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteri; laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin/izlenimlerin ve analizin gizliliğini, güvenliğini; çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir.

Müşteri kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır. İzleme sırasında diğer müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm MARTEST personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar KYT tarafından muhafaza edilmektedir.


Laboratuvar Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetimin Taahhüdü Beyanını imzalamıştır. Bu kayıt KYT tarafından muhafaza edilmektedir. Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü'nde tanımlı olan Deney Rapor Formatı'na göre sonuçlar raporlanmaktadır.

Laboratuvar hazırlanan her rapor ile birlikte periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri Özel İstek Analiz talebinde bulunan tüm firmalara MT tarafından Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'nu göndererek ölçer. MT kontrolünde anket formları faks/elden/kargo ile müşterilere gönderilir. Anket formları ilgili firmalara anketlerin en geç 1 aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi aktararak teslim edilir. Gelen anketlerde 1. ve 4. Sorularda 3 ve altında bir değerlendirme söz konusu ise müşteri ile görüşülüp Müşteri Şikayet Formu doldurulur ve değerlendirmeye alınır. Diğer sorularda ise 2 ve altında bir değerlendirme söz konusu ise müşteri ile görüşülüp müşteri şikayet formu doldurulur ve değerlendirmeye alınır. Ayrıca;3 aylık periyotlarla her bir sorunun genel değerlendirilmesi yapılarak ortalaması belirlenir. Bu ortalama 3.50 ve altında ise bu soru ile ilgili düzeltici faaliyet açılır.

Değerlendirilmiş anketler **KYT**'ye iletilir. **KYT** bu anket sonuçlarını SY ve LM ile değerlendirerek GM'e raporlar. YGG toplantılarında, Laboratuvarın kendi içinde yaptığı toplantılarda bu

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>KONTROL EDEN</b> <b>Kalite Yönetim Temsilcisi</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>Laboratuvar Müdürü</b>

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9	<b>Doküman No</b>	PR04
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	08.06.2010
		<b>Revizyon Tarihi</b>	29.04.2019
		<b>Revizyon No</b>	8
		<b>Sayfa No</b>	3/6

değerlendirme raporları sunulur, görüşülür ve YGG toplantı Tutanak Formu ile kayıt altına alır. Bu kayıtlar **KYT** tarafından muhafaza edilir. Anketlerde şikayet veya düşük puan verilen konular olması durumunda **KYT** tarafından hemen LM'ye bilgi verilir ve gereken faaliyet başlatılır.

Müşteri memnuniyeti anket sonuçları YGG Toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir ve yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilerek kullanılması yönünde bağlayıcı kararlar alınır.

Uygun Olmayan İşler Prosedürü kapsamında müşteri ile herhangi bir sorun yaşıyorsa bu prosedürde tariflendiği şekilde hareket edilir. Karar mercii LM'dir.

#### 4.2. Müşteriden Gelebilecek Şikayet Türleri

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.


Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ile iletilen istek ve şikayetler ile ayrı bir yazı şeklinde gelen şikayetler direkt şikayetin ulaştığı personel tarafından MT'ne iletilir.

#### 4.3. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

**MARTEST ANALİZ LABORATUVARLARI'NA** ulaşan sözlü itiraz ve şikayetler **Müşteri Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeye tabi tutar. Ön değerlendirmede; şikayetin konusu, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenir. Ön değerlendirme sonucunda şikayetin, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikayet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz ve Müşteri Temsilcisi tarafından gerekçeleri ile birlikte müşteri bilgilendirilir. Kabul edilen şikayet konusunda Müşteri**

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9	Doküman No	PR04
		İlk Yayın Tarihi	08.06.2010
		Revizyon Tarihi	29.04.2019
		Revizyon No	8
		Sayfa No	4/6

*Şikayet Formu'na kaydedilir ve form KYT 'ye iletilir. GM/LM/KYT ve ilgili SY şikayet konusu ile ilgili sorumlu olmayan personeller ile konuyu araştırır.*

*Müşteri şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye geri bildirim yapılması ile ilgili takipten KYT ve/veya Müşteri Temsilcisi sorumludur. Ancak şikayetin niteliğine göre teknik detayların doğrudan aktarılabilmesi için ilgili Laboratuvar Müdürü veya birim sorumluları müşteri ile görüşebilir.*

*Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağıının tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde [www.martest.com.tr](http://www.martest.com.tr) müşteri erişimine sunulmuştur. Ayrıca [www.martest.com.tr](http://www.martest.com.tr) web sayfamızda iletişim kısmında yer alan müşteri şikayet formu ile müşterinin yazdığı şikayet ile [info@martest.com.tr](mailto:info@martest.com.tr) mail adresine düşerek GM/LM/KYT ilgili SY şikayet konusu ile ilgili konuyu araştırır.*

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri GM/LM/KYT tarafından incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye Dış İletişim Formu ile yazılı olarak iletilir.


Yapılan değerlendirmede, şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KYT 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 MT bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Şikayet müşteriye sunulmuş analiz/ölçüm raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü'ne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Yazım hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır:

Müşteri laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde deney sonuçlarına itiraz edebilir. Bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması amacıyla analiz laboratuvar koşullarında saklanan numune (şahit numune) üzerinden tekrarlanır. Şikayet konusu olan rapor/analiz/ölçümün incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye,

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	KONTROL EDEN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9	<b>Doküman No</b>	PR04
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	08.06.2010
		<b>Revizyon Tarihi</b>	29.04.2019
		<b>Revizyon No</b>	8
		<b>Sayfa No</b>	5/6

rapor/analiz/ölçüm bulgularının doğruluğu, analiz/ölçüm yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır. Bu durumda Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda, müşteri Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı/Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş veya ilgili analizde akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda KYT tarafından derhal Düzeltici Faaliyet açılarak Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü'ne göre revize rapor düzenlenir.

Ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Tüm müşteri şikayetleri MT tarafından Şikayet Takip Formuna işlenir. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KYT tarafından muhafaza edilir

## 5. SORUMLULUK

Bu prosedürdeki işlemlerin yürütülmesinden veya gerçekleştirilmesinden tüm bölümler sorumludur.

## 6. REFERANSLAR

Uygun Olmayan Deney İşlerinin Kontrolü Prosedürü

Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü

Analiz Ücret Listesi

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Müşteri Şikayet Formu

Şikayet Takip Formu

Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b> TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9	<b>Doküman No</b>	PR04
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	08.06.2010
		<b>Revizyon Tarihi</b>	29.04.2019
		<b>Revizyon No</b>	8
		<b>Sayfa No</b>	6/6

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı

YGG toplantı Tutanak Form

## 7. REVİZYON TAKİBİ

Revizyon		Revizyon Sebebi	Nerede Revizyon Yapıldığı
No	Tarih		
4	07.05.2012	Anketlerin değerlendirilmesi ve uygunluk kriterlerinin belirlenmesi	4.2 Temel Esaslar
5	27.05.2013	Müşteri ile işbirliğine gidilme hususları tanımlanmış	4.1 Temel esaslar
6	20.12.2018	Müşteriden gelen anketlerin nasıl değerlendirileceği ve hangi maddelerin kaç puan alması ile şikayet olarak değerlendirileceği detaylandırıldı.	4.1. Temel Esaslar
7	03.04.2019	17025 standardın ilgili maddeleri eklendi.	a)Başlıkta ilgili madde eklendi, b)Maddenin ilgili kısımları eklendi.
8	29.04.2019	Müşteriden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi detaylandırıldı.	4.3 Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü

**BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**