S&Q MART SAFETY & QUALITY	**Test Laboratuvarları** **Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü**	Doküman No : L-1.02 İlk Yayın Tarihi : 02.01.2018 Revizyon Tarihi : 20.02.2019 Revizyon No : 1 Sayfa No : 1 / 8

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Erkan Deniz Yönetim Temsilcisi	Cemal Silan Laboratuvar Müdürü	Cemal Silan Genel Müdür

İçindekiler

1.0 Amaç 1
2.0 Kapsam 1
3.0 Referanslar 2
4.0 Tanımlar ve Kısaltmalar 2
5.0 Sorumluluklar ve Personel 2
5.1 Prosedürün yürütülmesi 2
5.2 Prosedürün kullanıcıları 2
6.0 Prosedür 3
6.1 Genel 3
6.2 Şikayet/İtiraz ve Talep Başvurularının Ele Alınması ve İşleme Konulması 3
6.3 Şikayet/İtiraz ve Talep Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması: 4
6.4 Müşteri ile Anlaşma 5
6.5 Şikayetin Tekrarının Engellenmesi 5
6.6 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi 5
6.7 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi 5
6.8 Müşteri Ziyaretleri ve İş Birliği 6
6.9 Test Sapmaları/Gecikmeler ve Sonuçların Gözden Geçirilmesi 7
6.10 Numunelerinin Hazırlanması, Ambalajlanması ve Gönderilmesi 7
7.0 Dağıtım ve Dosyalama 8
8.0 Revizyon Durumu 8

1.0 Amaç

Bu prosedürün amacı, laboratuvarlar faaliyetleri ile ilgili şikayet/itiraz ve talep başvurularının hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasının sağlanmasını ve memnuniyet ölçümü için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.

2.0 Kapsam

Bu prosedür laboratuvarlar tarafından gerçekleştirilen test hizmetleri ile ilgili faaliyetlere uygulanır.

3.0 Referanslar

-

4.0 Tanımlar ve Kısaltmalar

4.1 Şikayet

Özel veya tüzel kişiler tarafından test laboratuvarları kapsamında verilen hizmetlerle ilgili, S&Q MART'ın prosedürleri, politikası, hizmet performansı, personeli, düzenlediği raporlar kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya sonuçları ile ilgili yapılan yazılı veya sözlü cevaplandırılması beklenen olumsuz başvurulardır.

4.2 İtiraz

Özel veya tüzel kişiler tarafından; test laboratuvarları kapsamındaki herhangi bir konuda bölümün aldığı karara karşı yapılan yazılı veya sözlü başvurudur. İtiraz için aranılacak tek koşul, Test Laboratuvarları tarafından alınan kararın, ilgili tarafın isteklerine karşıt olması ve şikayet başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.

S&Q MART: S&Q MART Test Laboratuvarları

5.0 Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü, bu prosedür doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetlerin etkin bir şekilde yönetilmesinden sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

- Bu prosedürün kullanıcıları tüm laboratuvar personelidir. Tüm çalışanlar, müşteri şikayet, isteklerini ve itirazlarını bildirmekten, sorumlu olduğu şikayet ve isteklerin nedenini belirlemekten ve ortadan kaldırılması için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

- Değerlendirilen şikayet, istek ve itiraz başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden, kayıtların tutulmasından, başvurularının izlenmesinden, sonuçlandırılmasından Bölüm Sorumlusu veya Yönetim Temsilcisi sorumludur.

- Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından Bölüm Sorumlusu ve değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

6.0 Prosedür

6.1 Genel

- S&Q MART, test hizmetleri ile ilgili bir sürece yönelik olarak şikayet/itirazları ve talepleri değerlendirir ve çözmek için karar alır ve alınan karara ilişkin eylemleri de takip eder.
- Bölüm faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan şikayet/itiraz ve talep başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.

6.2 Başvuruların Ele Alınması ve İşleme Konulması

- Şikayet/itiraz ve talepler sınırlı olmamakla birlikte aşağıda belirtilen Özel veya Tüzel kurum, kuruluş veya kişilerden gelebilir.

  a) S&Q MART'ın test hizmeti verdiği kuruluşlar,

  b) S&Q MART test hizmeti verilen kuruluşun müşterileri,

  c) Kamu kurumları,

  d) Özel kuruluşlar,

  e) S&Q MART'ın müşterileri ve kamunun diğer üyeler.

- Müşteriler şikayet/itirazları ve talep başvuruları için aşağıdaki yöntemleri kullanabilir.
  - Yazılı
  - Sözlü
  - e-posta
  - www.sqmart.com web sitesi üzerinde bulunan Talep ve Şikayet/itiraz Formu ile

- Başvuruyu alan kişi L-1.02-F01 Talep ve Şikayet/ İtiraz Başvuru Formuna kayıt eder ve formu Bölüm Sorumlusuna iletir.
- Başvuru ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuruyu geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgiler toplanır. Başvuru konusunun test laboratuvarının faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı olduğu doğrulanır.
- Bölüm sorumlusu tarafından; başvurunun ele alındığı ve başvuruya yönelik sürecin nasıl işleyeceği ve sonuçlanacağına yönelik bilgiler başvuru sahibine e-posta ile veya yazılı olarak iletir.

6.3 Başvuruların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

- Alınan tüm başvurular L-1.02-F01 Talep ve Şikayet/ İtiraz Başvuru Formu'na kayıt edildikten sonra Yönetim Temsilcisine iletilir.
- Yönetim Temsilcisi formu numaralandırarak takip başlatır ve faaliyetlerin başlatılması için formu Bölüm Sorumlusuna iletir.
- Şikayet/itiraz sürecine ilişkin çözümlenmesi için alınacak kararlar için, şikayete/itiraza konu faaliyette görev almamış kişiler Bölüm Sorumlusu tarafından görevlendirir. Başvuru Bölüm Sorumlusu ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi süreci yürütür.
- Bölüm Sorumlusu; Düzeltici/Önleyici veya Uygun Olmayan Test İşi için faaliyet açılıp açılmayacağına karar verir konuyu değerlendirir, araştırır ve sonuçlandırılması için aksiyon ve faaliyetleri alır.
- Yönetim Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütür.
- Değerlendirme süreci Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim **(özel tetkik)** gerçekleştirilir.
- Başvurunun araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tamamlanmalıdır. Şayet gerçekleştirilecek faaliyet daha uzun bir zaman gerektirmesi durumunda ve bu durum önceden biliniyor ise başvuru sahibine süreçle ilgili gelişmeler hakkında bilgi verilir.
- Başvuruların değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde Bölüm Sorumlusu Yönetim Temsilcisi ile işbirliği yapar.
- Başvuru sonuçlandıktan sonra Bölüm Sorumlusu formu Yönetim Temsilcisine iletir.
- Yönetim temsilcisi tüm faaliyeti gözden geçirip onayladıktan sonra başvuru sahibine faaliyet sonucu hakkında e-posta veya yazılı olarak bildirimde bulunur. Bu faaliyet Yönetim Temsilcisinin görevlendirdiği sorumlu tarafından da gerçekleştirilebeilir.
- Şikâyete veya talebe istinaden yapılan faaliyetin sonucunu, başvuru sahibinin kabul etmemesi durumu itiraz olarak ele alınır. L-0.05 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre süreç başlatılır.
- Başvuru test raporu üzerine ise; şikayet-talep veya Uygun Olmayan Test konusu üzerinde yapılan çalışmalar tamamlanmadan müşteriye gönderilmiş ilk rapor iptal edilemez.

6.4 Müşteri ile Anlaşma

- Yapılan değerlendirme sonrasında başvurunun temel nedeni belirlenir. Müşterinin haklı olduğuna karar verilmiş ise, müşterinin mağduriyetinin giderilmesi için faaliyet başlatılır.

- Genel Müdürün görüşü ve S&Q MART politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir.

- Değerlendirme ve anlaşma sonuçları ilgili Bölüm Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

6.5 Şikayetin/İtirizın Tekrarının Engellenmesi

- Yönetim Temsilcisi, müşterinin başvuru nedenlerini inceleyerek Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda faaliyetleri başlatır. Şikayetin/itirazın tekrarının engellenmesini sağlar.

6.6 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi

- Yönetim Temsilcisi müşteri başvurularını gruplandırarak ve başvuru konularının değerlendirmesi ile ilgili sonuçları ile birlikte YGG öncesi Genel Müdüre sunar.

- Bu başvurular Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü doğrultusunda gözden geçirilir.

6.7 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi

- Müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

- L-1.02-F03 Müşteri Memnuniyet Anket'leri yıllık olarak çalışılan kuruluşlara Bölüm Sorumlusu tarafından mail veya faks yoluyla iletilir.

- Anket gönderilecek müşterilerin seçimine, sürekli çalışılan müşterilerin listelerinin muhasebe bölümünden alınması sonucunda Bölüm Sorumlusu tarafından karar verilir.

- Müşteri memnuniyet anketlerinin geri dönüşü ve Sonuçlarının Yönetim Temsilcisine iletilmesi Bölüm Sorumlusunun sorumluluğundadır.

- Toplanan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından Veri Analizi Prosedüründe belirtilen metotlar dikkatte alınarak müşteri memnuniyet sonucu hesaplanır ve değerlendirilir.

- Müşteri Memnuniyet anketlerinde gerekçesi belirtilmediği taktirde, sorulara 3 (Orta) - 2 (Kötü) ve 1 (Çok Kötü) şeklinde performans puanı verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için müşteri ile yazılı olarak iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veya iyileştirme önerileri araştırılır.

- Yıllık bazda yapılan müşteri memnuniyet anketi sonuçlarının performans değerlendirilmeleri sonucunda, katılımcıların %25 üzerinde "çok kötü" ve / veya "kötü", %50 üzerinde "orta" olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılır, gerekli faaliyetleri başlatmak için Laboratuvar Müdürü veya Yönetim Temsilcisi personel ve ekip görevlendirerek, yöntem belirler. Gerekli görüldüğünde bu yöntemler aksiyon planı ile çalışanlara duyurularak, görevlendirme yapılır. Faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilerek ilgili bölümlerin çalışmaları ile sonuçlandırılır.

- Müşteri ile iletişim yazışmaları anket ile birlikte Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

- Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

6.8 Müşteri Ziyaretleri ve İş Birliği

- Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda S&Q MART müşterileri ile işbirliği yapar.

- Laboratuvarın müşterisi ile yaptığı iş birliği için aşağıda belirtilen yol izlenmelidir.

  - Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvarı ziyaret etme talebini Bölüm Sorumlusuna iletir.
  - Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
  - Bölüm Sorumlusu; değerlendirmeler yaptıktan sonra ziyaret tarihi için uygunluk onayını Laboratuvar Müdüründen alır.
  - Daha sonra müşteri ile iletişime geçilir.
  - Ziyaret tarihi uygunluğu ve laboratuvarın izin verilen alanlarına girişin yapılabileceği konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanır.
  - Ziyarette bulunan müşteriye "L1.02-EK1 Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü" ve "L-1.02-EK2 Laboratuvar Güvenlik Kuralları" laboratuvara girişten önce diğer müşterilerin gizliliğinin korunması ve ziyaretçinin güvenliğinin sağlanması için Bölüm Sorumlusu tarafından imzalatılır.

- Ziyaretçiye onaylatılmış "Laboratuvar Güvenlik Kuralları" ve "Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü" ilgili Bölümün Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- Müşterilerin bu şartlar altında kendi testlerini izleyebileceği veya laboratuvar alanlarını görebileceği "Genel Hizmet Koşulları"nda ve web sitesinde belirtilerek müşterilere bildirilir.

6.9 Test Sapmaları/Gecikmeler ve Sonuçların Gözden Geçirilmesi

- Testlerdeki önemli sapmalar ve gecikmeler hakkında Bölüm Sorumlusu tarafından müşteriye bilgi verilir.

- Bölüm Sorumluları müşterilerine teknik konularda tavsiyeler, yol göstermeler, görüşler ve yorumlar bildirebilir.

- Müşterilerin talebi doğrultusunda kendi analizleri ile ilişkili test raporlarını S&Q MART yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir. Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için aşağıdaki yol izlenir.

  - Müşteri gözden geçirme talebini Bölüm Sorumlusuna iletir. Bu talep; gözden geçirme nedenini, proje kodunu, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini içermelidir.
  - Bölüm Sorumlusu gözden geçirme ile ilgili Laboratuvar Müdürünün onayını alır.
  - Laboratuvar Müdürünün uygunluk onayı alındıktan sonra gözden geçirme ile ilgili testler hakkında ilgili personel Bölüm Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.
  - Daha sonra müşteri ile iletişime geçilir. Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanır.
  - Gözden geçirme toplantısında; ilgili Bölüm Sorumlusu ve testi yapan personel personel hazır bulunur.

6.10 Numunelerinin Hazırlanması, Ambalajlanması ve Gönderilmesi

- Müşterinin istemesi durumunda doğrulama amaçlı olarak test numunelerinin hazırlaması, ambalajlaması ve gönderilmesi için aşağıdaki yol izlenir.

- Müşteri mail veya yazılı olarak doğrulama amaçlı olarak numune bilgilerini içeren talebini Bölüm Sorumlusuna iletir.
- Bölüm Sorumlusu Numune Kabul ve Kayıt Bölümü ile iletişime geçerek talep edilen numunenin durumu hakkında bilgi alır.

- Bu bilgi aşağıdakileri kapsar.
  - Numunenin olması gereken muhafaza koşullarına göre durumu

- Numune miktarı
- Numunenin ambalaj durumu

- Bu bilgiler elde edildikten sonra doğrulama amaçlı olarak numunenin test için tekrar kullanılabilmesi hususunda ilgili Bölüm Sorumlusundan uygunluk onayı alınır.

- Müşteriye numunesinin gönderileceği bilgisi bildirilir.

- Numune Kabul ve Kayıt Bölümü uygun miktardaki numuneyi yapısına göre uygun ambalajlarda hazırlayarak müşteriye kargo ile veya elden iletir.

7.0 Dağıtım ve Dosyalama

Müşteri şikayetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

8.0 Revizyon Durumu

Revizyon No	Tarih	Revize Edilen Madde	Açıklama
1	*20.02.2019*	*1.0, 2.0, 4.0, 5.0, 6.0*	Prosedürün ISO 17025:2017'ye göre uyarlanması