

QSPM-3

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

3.1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı hizmet alımı ile ilgili tüm müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, problemi çözmeye yönelik düzeltici çalışmaların yapılması ve karar verilmesi için yöntemler belirlemektir.

3.2 SORUMLULUKLAR

Teknik Genel Müdür Yardımcısı,

- Şikayetlerle ilgili gerekirse düzeltici faaliyet belirler, sonuçlarını kontrol eder.

Kalite Güvence Bölümü,

- Alınan şikayet ile ilgili ön incelemeyi yaparak şikayet konusunu ilgili birime yönlendirir.
- Belirlenen düzeltici faaliyetleri takip eder, uygulanmasını sağlar ve etkinliğini doğrular.
- Şikayetleri değerlendirir ve Teknik Genel Müdür Yardımcısına sunar.

Pazarlama Müdürü,

- Müşteri tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Şikayetleri kaydeder.
- Müşteri şikayetinin incelenmesi için sistemli bir faaliyet isteyebilir.
- Müşteri şikayetlerinin sonuçları hakkında müşteriye bilgilendirir.

Müşteri Temsilcisi,

- Müşteri tarafından iletilen sözlü ya da yazılı şikayetleri karşılar.
- Karşıladığı şikayetleri, Kalite Güvence Bölümüne, Pazarlama Müdürü ve Teknik Genel Müdür Yardımcısına iletmekle yükümlüdür.

Laboratuvar Şefleri,

- Gelen şikayetlerin sebeplerini analiz eder.
- Bölümünde yapılacak düzeltici faaliyetleri takip eder.

3.3 REVİZYONLAR

Bu prosedürün revizyonu işlemleri, Kalite Güvence Bölümü tarafından yürütülmektedir.

KONTROL	ONAY	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	TEKNİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	09
		Revizyon Tarihi	13.12.2023
		Sayfa	1/5

3.4 PROSEDÜR

3.4.1 Şikayetin Karşlanması

- 3.4.1.1 Müşterilerden çeşitli iletişim yollarıyla (anket, müşteri ziyareti, telefon, e-posta, şikayet kutusu, internet sitesi v.b) alınan bütün şikayetler ilgili bilgileri doldurularak "Müşteri Şikayet Formu" na kaydedilir ve Kalite Güvence Bölümüne iletilir. Şikayetler Müşteri ile telefonla, yüz yüze, ya da yazılı olarak bağlantı içerisinde olan tüm personel tarafından alınabilir ve bu personeller bu talepleri Kalite Güvence Bölümüne iletmekten sorumludur.
- 3.4.1.2 Müşteri şikayetleri doğrudan Müşteri İlişkileri bölümüne sözlü ya da yazılı biçimde gelebildiği gibi Şikayet Kayıt Formu numune kabul alanındaki şikayet kutusuna bırakılabilir veya internet sitesindeki Şikayet Kayıt Formu doldurularak da gelebilir.
- 3.4.1.3 Ekoteks, www.ekoteks.com web sitesinde "Kurumsal" bölümünde bulunan Şikayet Prosedürü alt başlığında Şikayet Prosedürümüz incelenebilir, "İletişim" bölümünde bulunan Şikayet Prosesi başlığından Şikayet Kayıt Formu doldurulabilir. Doldurulan bu formlar ile tarafımıza ulaşan şikayetleri Kalite Güvence Bölümü, **Teknik Genel Müdür Yardımcısı ve Pazarlama Müdürü** görebilmektedir.
- 3.4.1.4 Yazılı veya sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir. Şikayet alındığında şikayet sahibine Müşteri İlişkileri Bölümü tarafından, iletilen şikayet konusunun ele alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair 24 saat içinde dönüş yapılır.
- 3.4.1.5 Şikayet alınması durumunda laboratuvar, bu şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikayeti ele alır.
- 3.4.1.6 Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir:
- 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 şikayetler laboratuvara ulaşabilir.

3.4.2 Şikayet Kaydı ve Prosedür

- 3.4.2.1 Şikayet ile ilgili **Pazarlama Müdürü tarafından Kalite Raporu formu doldurulur ve Kalite Güvence Bölümüne iletilir.**

KONTROL	ONAY	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	TEKNİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	09
		Revizyon Tarihi	13.12.2023
		Sayfa	2/5

3.4.2.2 Kalite Güvence Bölümü, alınan şikayetin veya itirazın Ekoteks Laboratuvarının faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını inceler ve doğrular.

3.4.2.3 Kalite Rapor Formu şikayetin konu olduğu bölüme derhal iletilir.

3.4.2.4 Kalite Rapor formunda:

- Numara
- Tarih
- İlgili Bölüm
- Müşteri İsmi
- İlgili rapor numarası
- Şikayetin içeriği
- Şikayetin sebep analizi, **kaplamı** ve çözümü
- Müşterinin bilgilendirilmesi
- Öneminin değerlendirilmesi
- Eğer düzeltici faaliyet gerekiyorsa bununla ilgili açıklama ve sonuç bölümleri
- Kontrol
- Gözden geçirme bölümleri bulunur.

3.4.2.5 İlgili Bölüm Sorumlusu Kalite Rapor Formunu alarak şikayet sürecinde yer almayan konuya hakim olan yetkilendirdiği personel ile birlikte şikayetin kaynağına neden olabilecek tüm potansiyel nedenleri analiz eder ve uygunsuzluk sebebinin temel kaynağını inceler, sebep analizi yapar ve alınacak faaliyeti belirler. Yapılacak faaliyet konusunda Kalite Güvence Bölümü ve **Teknik Genel Müdür Yardımcısı'na** bilgi verir.

3.4.2.6 Müşteri şikayeti, Müşteri ilişkileri/Müşteri temsilcisi ile ilgili ise; Şikayet konusu **Teknik Genel Müdür Yardımcısı ve Pazarlama Müdürü** tarafından takip edilir ve sebebi araştırılır.

3.4.2.7 Yapılacak faaliyetler kanıtları ile birlikte Kalite Rapor Formuna kaydedilir. Kalite Rapor formlarının ekinde ilgili raporlar, yazışmalar ve çalışmalar da bulunmalıdır. Şikayet dosyası düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmek gerektiğinde ilgili dokümanlara ulaşabilmeyi sağlamalıdır.

3.4.2.8 Eğer şikayet test faaliyetleri ile ilgili ve test tekrarı gerektiren bir durum ise; tekrar testlerinin yapılabilmesi için, "Test İstek Formu"nda da belirtildiği gibi numunenin geliş tarihinin 3 ayı geçmemiş olması gereklidir.

3.4.2.9 3 ayı geçmiş numuneler için müşteriye tekrar test yapılamayacağı bildirilir ve şikayetle ilgili test edilmiş numunesi (eğer mevcut ise) müşteriye gönderilir.

3.4.2.10 Tekrar testi için numun yeni test sonuç formu ile laboratuvara iletilir.

3.4.2.11 Tekrar test çalışmaları, ilk testi yapan personelin haricinde testten yetkin farklı bir personel tarafından ve laboratuvar şefi kontrolünde gerçekleştirilir.

KONTROL	ONAY	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	TEKNİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	09
		Revizyon Tarihi	13.12.2023
		Sayfa	3/5

- 3.4.2.12 Tekrar test sonucunda önceki yapılmış teste göre bir değişiklik olmazsa müşteriye test tekrarında bir değişiklik olmadığı bildirilir.
- 3.4.2.13 Eğer test tekrarında farklı bir sonuç bulunursa LOM-12” Test Raporlarının Hazırlanması “prosedürüne göre RE rapor yazılır.
- 3.4.2.14 Testte yapılan hatanın sebebinin araştırılması ya da bu hatanın tekrarlanmasını önlemek amacıyla Kalite Müdürü veya Teknik Genel Müdür Yardımcısı tarafından “Düzeltilici Faaliyet” açılır.
- 3.4.2.15 Düzeltilici faaliyet açıldıktan sonra işlemler QSPM-6 “Düzeltilici Faaliyet” prosedürüne göre yürütülür.
- 3.4.2.16 Yasal süreçler söz konusu olmadığında ve test sürelerinin izin verdiği durumlarda şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek düzeltilici faaliyetler en geç 1 ay içinde tamamlanır ve müşteriye bilgi verilir.
- 3.4.2.17 Değerlendirme uzun sürecek ise, müşteriye ara bilgilendirmeler yapılır.
- 3.4.2.18 Müşteriye şikayet ile ilgili bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanıp, kontrol edilir.
- 3.4.2.19 Tamamlanan çalışmalar Kalite Güvence Müdürü tarafından kontrol edilir ve **Teknik Genel Müdür Yardımcısı’na** sunulur.
- 3.4.2.20 Şikayetin sonucu müşteriye yazılı olarak (e-posta ile) iletilir. Müşteri temsilcisinden kaynaklı bir şikayet olması durumunda şikayet sonucu müşteriye **Pazarlama Müdürü** tarafından bildirilir.
- 3.4.2.21 Laboratuvarlarda elde edilen sonuçlar gerek görüldüğü durumlarda, şikayetçi olan müşteri ile birlikte değerlendirilebilir. Müşterinin talebi doğrultusunda, müşteri şikayete konu numunesinin testinin yapılmasına tanıklık edebilir. Müşteri test/testleri gözlemeden önce, “Müşteri/ Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi” imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde testlere tanıklık etmesine izin verilmez. “Müşteri/ Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi” 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 gözlem sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır. Müşterilere ait bilgiler ve numuneler de gizli tutulur. Bu sebeple tüm Ekoteks personeli tarafından “Güvenilirlik Bildirisi” imzalanmıştır.
- 3.4.2.22 Müşteri şikayetine dönülen sonuç neticesinde itiraz veya karşılıklı uzlaşma sağlanamıyor ve müşterinin bu durumu çözmek için tazminat ya da hukuki yollara başvurma talebi söz konusu ise Müşteri tarafından imzalanan sözleşme şartlarında belirtilen ihtilaf koşullarına göre hareket edilmek üzere üst yönetim konu ile ilgili olarak bilgilendirilir.

KONTROL	ONAY	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	TEKNİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	09
		Revizyon Tarihi	13.12.2023
		Sayfa	4/5

3.4.3 Şikayetlerin Periyodik Gözden Geçirilmesi

3.4.3.1 Müşteri şikayetleri aylık olarak değerlendirilerek Teknik Genel Müdür Yardımcısı'na sunulur.

3.4.3.2 Yıllık Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında da müşteri şikayetleri ve çözümleri ile ilgili kayıtlar gözden geçirilir.

3.5 KAYITLAR

- 3.5.1 Gen.f087 Müşteri Şikayet Formu
- 3.5.2 Gen.f108 Kalite Raporu
- 3.5.3 Gen.f008 Test İstek Formu
- 3.5.4 Gen.f128 Müşteri/Ziyaretçi Takip ve Gizlilik Sözleşmesi
- 3.5.5 Gen.f154 Güvenilirlik Bildirisi
- 3.5.6 Gen.f281 Şikayet Kayıt Formu

3.6 REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 3.6.1 LOM-12 Test Raporlarının Hazırlanması Prosedürü
- 3.6.2 QSPM-6 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Revizyon Bilgisi:

Rev. No:	Sayfa No:	Revizyon Nedeni:
07	Tümü	Prosedürün tamamı gözden geçirilerek genel olarak revize edilmiştir.
08	Tümü	Şikayetlerin kabulü için oluşturulan şikayet kutusu ve internet sitesine eklenen şikayet prosesi tanımlanmıştır.
09	3	3.4.2 Şikayet Kaydı ve prosedür maddesi revize edilerek tekrar testlerinin laboratuvara farklı form ile iletilmesi ve laboratuvarında yetkin farklı personel tarafından çalışılacağı eklendi.
09	5	3.4.3 Şikayetlerin gözden geçirilmesi için periyot aylık olarak revize edildi.
09	Tümü	Teknik Müdür pozisyonu "Teknik Genel Müdür Yardımcısı" olarak, Teknik Müdür Yardımcısı pozisyonu "Pazarlama Müdürü" olarak revize edildi.

KONTROL	ONAY	Prosedür No	QSPM-3
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	TEKNİK GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yayın Tarihi	20.10.2000
		Revizyon No	09
		Revizyon Tarihi	13.12.2023
		Sayfa	5/5