



Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi
PR04	01.04.2014	1	06.03.2019

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Laboratuvarımızda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetini, müşteri anket ve şikayetlerinin değerlendirilmesini ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmaktır

**2. SORUMLULAR**

Tüm bölümler

**3. KISALTMALAR VE TANIMLAR**

**GS** :Genel Sekreter

**YSY/LS** :Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi/Laboratuvar Sorumlusu

**KYS** :Kalite Yönetim Sorumlusu

**YGG** :Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

**Laboratuvar** :Bandırma Ticaret Borsası Hububat Laboratuvarı

**Müşteri** : Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

**4. UYGULAMALAR****4.1. Müşteriye Hizmet**

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

Müşteriler dilekçe ile başvurarak istekleri doğrultusunda, numunelerin analizlerine tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm Laboratuvar personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KYS tarafından muhafaza edilmektedir.

Laboratuvar Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Yönetimin Taahhüdü' nü imzalamıştır. Bu kayıtlar, KYS tarafından muhafaza edilmektedir.

Daha sonra olabilecek şikayetler vb. amacıyla, dağıtımı yapılacak numunelerden ayrılan ikincil numuneler; 3 gün süreyle muhafaza edilir.

Laboratuvar yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, analiz talebinde bulunan tüm müşterilere KYS tarafından faks/elden/kargo/posta ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür. Anket müşterilere anketlerin en geç bir aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi belirtilerek gönderilir. Anketler KYS' ye iletilir. KYS anketlerde belirtilen şikayet konularını LS ile değerlendirir.

YGG toplantısına sunulmak üzere yılda bir kez müşterilerden geri dönen anket sonuçlarına göre anket memnuniyet oranları hesaplanır. Memnuniyet oranlarını belirlemek için olumlu-memnun (3 ve üzeri puanlar) ve olumsuz-memnun değil (2 ve daha düşük puanlar) cevap sayısı belirlenir. Sonuçlar her bir soru için % cinsinden (olumlu veya olumsuz cevap/ toplam cevap\*100) hesaplanır. %30 ve üzeri olumsuz-memnun değil sonucu çıkan konular için KYS ve LS tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

YGG toplantılarında, laboratuvarın kendi içinde yaptığı toplantılarda bu değerlendirme raporları sunulur, görüşülür ve Toplantı, Gündem ve Karar Formu ile kayıt altına alır. Bu kayıtlar KYS tarafından muhafaza edilir. Müşteri memnuniyeti anket sonuçları, YGG toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi yönünde bağlayıcı kararlar alınır.

**4.2. Müşteriden Gelebilecek Şikayet Türleri**

- Deneysel sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,



Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi
PR04	01.04.2014	1	06.03.2019

- 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.

Müşterinin sözlü ve yazılı iletilen itiraz ve şikayetleri, YSY/LS'na iletilir. KYS şikayetleri ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile iletilen itiraz ve şikayetleri Müşteri Şikayet Formu'na kaydeder. Şikayet değerlendirmesi YSY/LS ve KYS tarafından yapılır.

Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi, temel prensiptir.

#### 4.3. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri YSY/LS ve KYS tarafından incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KYS şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa YSY/LS bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri, laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir Söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir. Analiz Raporları Prosedürü'ne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Yazım hatası yok ise, bu durumda, deneyler sonuçların doğrulanması amacıyla ikincil numune üzerinden tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda müşteri ile birlikte belirlenen başka bir Laboratuvara analiz yaptırabilir. Müşterinin talep etmesi durumunda laboratuvarda ayrılmış ikincil numuneden kendisine verilebilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KYS tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne 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 mümkünse geri alınarak Analiz Raporları Prosedürü'ne göre revize rapor düzenlenir.

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

KYS tüm müşteri şikayetlerini Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar.

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KYS tarafından muhafaza edilir.

#### 4.4. İyileştirme

İyileştirme olanakları, uygunsuzluk riski veya geliştirme önerilerinin çıkış nedenleri;

- Günlük çalışmalar sırasında karşılaşılan problemler, uygunsuzluklar, hatalar, eksiklikler;
- Günlük çalışmalar sırasında öngörülen potansiyel problemler;
- Müşterilerden gelen her türlü sözlü veya yazılı şikayet;
- Hedeflerin gerçekleşmemesi;
- İç veya dış denetim sonucunda bulunan uygunsuzluklar, risk ve öneriler;
- Resmi otoritelerden alınan cezalar, uyarılar;
- Müşteri kaybı;
- Personelden gelen öneriler;



Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi
PR04	01.04.2014	1	06.03.2019

• Analiz raporları

olabilir.

Bütün Bandırma Ticaret Borsası personeli bir uygunsuzluk, uygunsuzluk riski veya geliştirme önerisi belirlendiğinde bunu iyileştirici faaliyet olarak Kalite Yönetim Sistemine önerme konusunda yetkili ve sorumludur.

Personelimiz müşterilerden olumlu veya olumsuz geri bildirimler almak için çaba gösterir. Geri bildirimler (müşteri memnuniyet anketleri, çeşitli iletişim kaynakları, raporların müşteri ile birlikte gözden geçirilmesi vb) analiz edilerek yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirmek için kullanılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Taleplere ve Numunelere Uygulanan İşlemler Prosedürü
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Analiz Raporları Prosedürü
- Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
- Analiz Ücret Listesi
- Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı
- Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı
- Yönetimin Taahhüdü
- Müşteri Memnuniyeti Anketi
- Toplantı, Gündem ve Karar Formu
- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu

6. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Kapsamı
1	06.03.2019	Başlıktaki standart maddesi Madde 4.1 Madde 4.4 eklendi	TS EN ISO/IEC 17025 standardının revizyonu ile prosedüre karşılık gelen madde numarası değiştirildi. İyileştirme maddesi eklenerek detaylandırıldı.
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Sorumlusu  
Merve AKBAŞ

ONAYLAYAN

Genel Sekreter  
Ertunç İŞBAY