 DOKTO LAB TARIMSAL LABORATUVAR AGRICULTURAL LABORATORY	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü			
P-7.9-1	Yayın Tarihi: 05.09.2019	Rev No: 05	Rev Tarihi: 27.11.2023	Sayfa 1 / 4

1 Amaç

Müşteriye hizmet amacıyla yapılacak faaliyetleri belirlemek. Laboratuvara gelen şikâyetlerin ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi, çözüm bulunması ve müşteriye geri bildirimini yapılmasını sağlamak.

2 Sorumlular

Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Şefi, Pazarlama Elemanı ve Laboratuvar Teknik Sorumlusu

3 Uygulama

3.1 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

- 3.1.1 Müşterilerden olumlu veya olumsuz geri besleme bilgileri almak için müşteri memnuniyeti anketi (F-7.9-1) düzenlenir. Tüm müşterilerimize anket düzenlenebilir ve istek/önerileri/şikâyetleri dikkate alınır. Müşteri memnuniyetindeki eğilim ve müşteri memnuniyetsizliğinin anahtar göstergeleri dokümanite edilir ve objektif bilgilerle desteklenir.
- 3.1.2 Anket formları müşterilere posta, internet, faks yolu, **online anket formu** ile ulaştırılır veya yüz yüze görüşme ya da telefon ile soru / cevap şeklinde doldurularak veriler toplanır. Müşteri memnuniyeti anketi veri toplanması yılda bir defa pazarlama elemanı ve laboratuvar teknik sorumlusu tarafından, toplanan verilerin değerlendirilmesi laboratuvar müdürü ve kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılır. Müşteri memnuniyeti anketi sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.
- 3.1.3 Müşterilerin, analiz sonuçları, analiz raporları veya verilen hizmetler konusunda sözlü veya yazılı şikâyetleri olması durumunda, P-7.10-1 Uygun olmayan iş prosedürüne göre faaliyetler başlatılır. Şikâyetler anket, telefon, elektronik posta veya sözlü olarak bildirilebilir.
- 3.1.4 Müşteri şikâyetlerini; laboratuvar şefi ve laboratuvar müdürü değerlendirir. Değerlendirme sonucunda kabul veya ret kararı alır. Şikâyet alındıktan sonra 5 gün içerisinde laboratuvar şefi şikâyetin ret veya kabul edildiğine dair müşteriye elektronik posta veya sözlü olarak geri dönüş yapar. Red edilen şikâyet için, müşteriye şikâyetin kabul edilmemesinin gerekçesini açıklar. Kabul edilen şikâyetler için ise yine laboratuvar şefi elektronik posta veya sözlü olarak müşteriye şikâyetin değerlendirilmeye alındığını, hata kaynağının araştırılacağını ve düzeltmek için yapılacak faaliyetin neler olacağını bildirir. Kabul edilen şikâyetler için F-7.9-2 Müşteri şikâyet formu doldurulur ve

Hazırlayan

Kalite Yönetim Temsilcisi

İsim/İmza

Onaylayan

Laboratuvar Müdürü

İsim/İmza

 DOKTO LAB TARIMSAL LABORATUVAR AGRICULTURAL LABORATORY	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü			
P-7.9-1	Yayın Tarihi: 05.09.2019	Rev No: 05	Rev Tarihi: 27.11.2023	Sayfa 2 / 4

laboratuvar şefi tarafından laboratuvar personeline sözlü olarak bilgi verilir ve yapılacak faaliyetler bildirilir.

- 3.1.5 Laboratuvar şefi, laboratuvar müdürü ve kalite yönetim temsilcisinin katılacağı toplantılarda geriye dönük analiz sonuçları ve kayıtlar incelenerek hata sebebi araştırılır.
- 3.1.6 Analiz sonuçları ile ilgili uyumsuzluk olması durumunda analiz tekrar edilir. Analiz sonuçlarına itiraz süresi 5 gündür. Hatanın sebebi belirlendikten sonra hatanın tekrar oluşmasını engelleyecek düzeltici faaliyetler (P-8.7-1 Düzeltici faaliyetler prosedürüne göre) tespit edilir. Şikâyet ile ilgili açılan düzeltici faaliyet için laboratuvar şefi tarafından müşteri bilgilendirilmelidir. Sonuçta bir değişiklik olmaz ve uyumsuzluk giderilemez ise analizden kalan şahit (arşiv) numune akredite olan başka bir laboratuvara analiz için gönderilir.

Diğer laboratuvarın bulduğu sonuç bizim sonucumuzu destekler yönde raporlanır ise analiz ücreti müşteri tarafından karşılanır. Aksi durumda ücret laboratuvarımız tarafından karşılanır, müşteriden rapor geri çekilir ve müşterinin ilgili şikâyetine istinaden yapılan tüm analizler bedelsiz olarak yapılır.

Analiz sonuçları üzerinde hiç uyuşma sağlanamaz ve müşteri ile mahkemelik olunur ise zarar "mesleki sorumluluk sigortası" kapsamında karşılanır.

3.1.7Tüm süreç ilerlemeleri şikâyetin kabulü, şikâyet için yapılan çalışmalar ve şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır ardından yazılı (e-posta v.b) iletişim kurularak müşteri bilgilendirilir.

- 3.1.8 Düzenlenen analiz raporlarında bir hata olması durumunda, hatalı rapor müşteriden geri çekilir ve gerekli düzenlemeler yapılarak yeniden rapor hazırlanır. Yeni hazırlanan rapora eski rapor ile aynı numara verilerek değişiklik yapıldığı (-1) ile belirtilir. Rapor tarihi değiştirilmez ve diğer bilgiler aynen kullanılır.
- 3.1.9 Müşteri memnuniyeti anket ve müşteri şikâyetlerine ait kayıtlar, kayıtların kontrolü prosedüründe belirtildiği gibi saklanır.

3.2 Müşteri Anketlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyeti anketi dokuz kısımdan oluşur. Bunlar; Müşteri hizmetleri, teknik yeterlilik, teklif ve sözleşme, satış personeli, analizler, raporlar, faturalar, genel ve talep/öneri şeklinde yer almaktadır. Tüm müşterilerimize anket düzenlenebilir ve istek/önerileri/şikâyetleri dikkate alınır ancak değerlendirmenin sağlıklı olabilmesi

Hazırlayan


Kalite Yönetim Temsilcisi

İsim/İmza

Onaylayan

Laboratuvar Müdürü

İsim/İmza

 DOKTO LAB TARIMSAL LABORATUVAR AGRICULTURAL LABORATORY	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü			
P-7.9-1	Yayın Tarihi: 05.09.2019	Rev No: 05	Rev Tarihi: 27.11.2023	Sayfa 3 / 4

açısından yıl boyunca en az 4 numune gönderen müşterilerin memnuniyetleri hesaba katılır.

3.2.1 **Talep ve öneriler başlıklı kısım değerlendirmesi matematiksel olarak değerlendirilemez ancak başlık altında müşteri şikayeti yer alıyorsa prosedüre uygun olarak şikayet değerlendirmesi yapılır veya aynı alanda risk ve fırsatlar prosedürü için uygun talep ve öneriler ilgili prosedüre uygun olarak değerlendirilir. Tüm talep ve öneriler YGG toplantısında yönetim kuruluna yapılan çalışmalar ile birlikte sunulur.**

3.2.2 Değerlendirilmesi aşağıda belirtildiği şekilde yapılır;

➤ **20** soruluk anket için her bir işaretli kutucuk 1 puanını almaktadır.

Her soru 5 cevap seçeneği içerir. En kötü 1 en iyi 5 olarak değerlendirilir (Çok kötü-kötü-orta-iyi-çok iyi). Değerlendirme için müşteri memnuniyeti değerlendirme tablosuna anket verileri yerleştirilir ve yüzde memnuniyet sonucuna ulaşılır. Ayrıca her bir soru için verilen puanlara göre yüzdelik dilimler hesaplanır.

3.2.3 Anketteki 1, 4, **13** ve **20** numaralı sorular hizmet kalitemizin en önemli göstergeleridir. Bu sorulara verilen olumsuz cevaplar uygunsuzluk olarak nitelendirilir ve değerlendirilmesi aşağıdaki gibidir;

➤ 1. ve 4. Sorulara verilen **%2 oranında** kötü ya da **%4 oranında** orta puan durumun değerlendirilmesini gerektirir. Değerlendirme laboratuvar şefi tarafından yapılır. Buna bağlı olarak gerekli ise düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet kalite yönetim temsilcisi tarafından başlatılır.

➤ **13.** ve **20.** sorulara verilen **%1 oranında** kötü ya da **%2 oranında** orta puan durum değerlendirmesi gerektirir. Değerlendirme laboratuvar şefi ve müdürü tarafından yapılır ve gerekli ise düzeltici önleyici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet kalite yönetim temsilcisi tarafından başlatılır.

3.2.4 Anketlerde belirtilen her şikâyet laboratuvar şefi ve müdürü tarafından değerlendirilir. Düzeltici faaliyet gerekiyor ise kalite yönetim temsilcisi tarafından başlatılır.

3.2.5 Ankette belirtilen **yüksek maliyet gerektiren** öneriler müşteriler ile ilgili raporda kategorize edilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür. Burada **belirtilen maliyeti yüksek** öneri için toplantıda gerçekleştirilme kararı alınır ise gerekli çalışmalar ilgili kişiler tarafından başlatılır.

Hazırlayan

Kalite Yönetim Temsilcisi

İsim/İmza

Onaylayan

Laboratuvar Müdürü

İsim/İmza

 DOKTO LAB TARIMSAL LABORATUVAR AGRICULTURAL LABORATORY	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü			
	P-7.9-1	Yayın Tarihi: 05.09.2019	Rev No: 05	Rev Tarihi: 27.11.2023

4 İlgili Dokümanlar

- P-8.3-1 Yönetim Sistemi Dokümanlarının Kontrolü Prosedürü
- P-8.4-1 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P-8.7-1 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P-7.10-1 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- P-8.5-1 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- F-7.9-1 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- F-8.6-1 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
- LS-8.4-1 Kayıtlar Listesi
- F-7.9-2 Müşteri Şikayet Form

5 Değişiklikler:

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
03	28.04.2022	3.1-6	"Şikayet ile ilgili açılan düzeltici faaliyet için laboratuvar şefi tarafından müşteri bilgilendirilmelidir." İbaresini eklenmiştir.
04	28.06.2023	3.2	müşteri anketleri değerlendirmesinde ankete katılım gösteren müşterilerin değerlendirmeye katılması için gerekli şart tanımlanmıştır.
05	27.11.2023	--	Şikayetlerin değerlendirilmesinde müşteri geri bildirim tanımlanmıştır. Anket ile ilgili ayrıntılar için değerlendirmeyi daha net tanımlar ile düzenlemeleri yapılmıştır.Öneri ve talepler için değerlendirme şartları değiştirilmiştir.

-- 0 --

DOKÜMAN SONU

<u>Hazırlayan</u> Kalite Yönetim Temsilcisi İsim/İmza	<u>Onaylayan</u> Laboratuvar Müdürü İsim/İmza
---	---

Dokümanların son versiyonunu kullanmak kullanıcının sorumluluğudur. Basılan her doküman kontrolsüz kopyadır.