


Döküman Adı:	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ		
Döküman No.:	PR 7.9/01	Rev. No.:	07
		Sayfa Sayısı:	5

--	--	--	--	--

	İsim	İmza	Tarih	
Hazırlayan	Kılınç Emre SARI		20.05.2025	
Kontrol	Taha Yasin DAL		20.05.2025	
Onay	Kılınç Emre SARI		20.05.2025	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR 7.9/01
		Revizyon	07
		Revizyon Tarihi	20.05.2025
		Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
		Sayfa	Sayfa 2 / 7

1. Amaç

Bu prosedürün amacı kalibrasyon hizmeti verilen müşterilerin memnuniyetleri ve şikayetlerinin değerlendirilmesinin açıklanmasıdır.

2. Kapsam


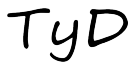

Bu prosedür kalibrasyon hizmeti verilen tüm müşterileri kapsar.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

PR: Prosedür
TL: Talimat
FR: Form
LS: Liste
GT: Görev Tanımı
KEK: Kalite El Kitabı
H: Hazırlayan
K: Kontrol Eden
O: Onaylayan

4. Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyetler	Sorumlular	İş birliği	Bilgi
Anket Değerlendirmesi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü
Şikâyet Değerlendirmesi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü
Hatanın Telafisi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü

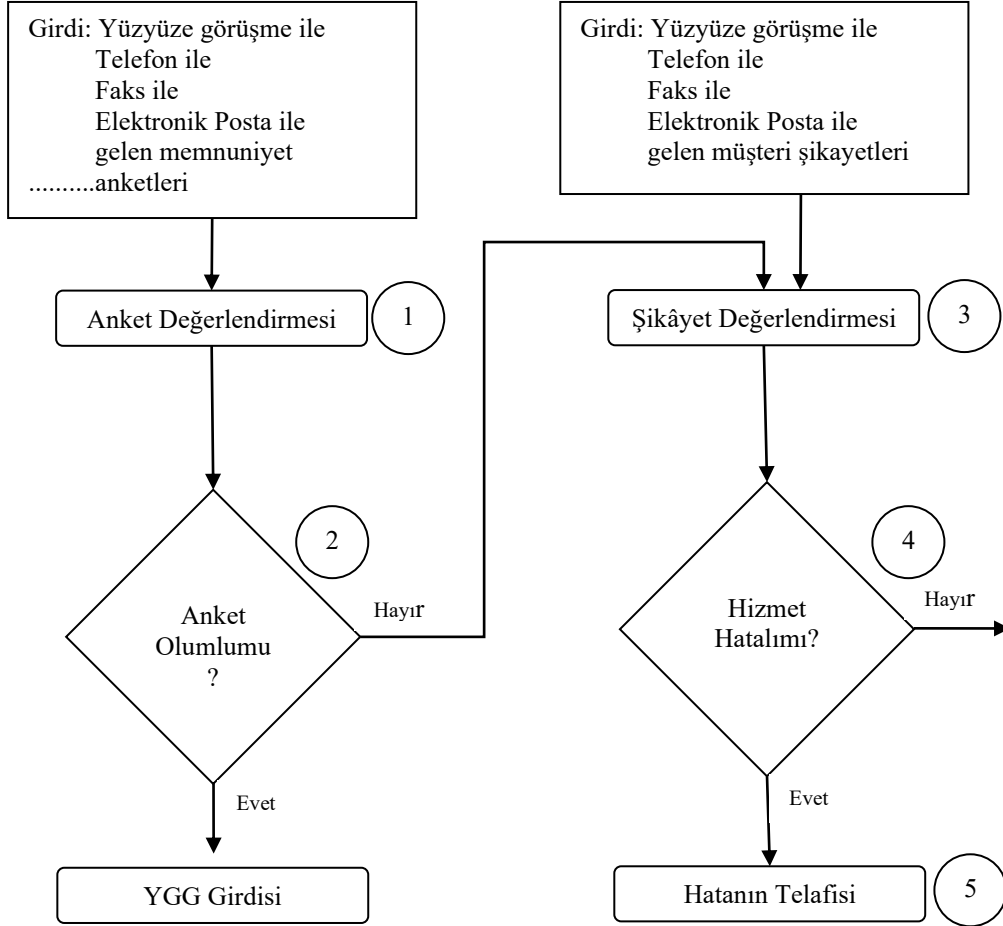
Hazırlayan: Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025 	Kontrol: Taha Yasin DAL Tarih : 20.05.2025 	Onay : Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025 
--	---	---



MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET
PROSEDÜRÜ

Döküman No	PR 7.9/01
Revizyon	07
Revizyon Tarihi	20.05.2025
Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
Sayfa	Sayfa 3 / 7

5. Uygulama
5.1. Uygulama Akış Şeması



Hazırlayan: Kılınç Emre SARI


Kontrol: Taha Yasin DAL

Onay : Kılınç Emre SARI

Tarih : 20.05.2025 *Y*

Tarih : 20.05.2025 *TyD*


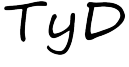

Tarih : 20.05.2025 *Y*


	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR 7.9/01
		Revizyon	07
		Revizyon Tarihi	20.05.2025
		Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
		Sayfa	Sayfa 4 / 7

5.2 Akış Şemasında İşaretlenen Safhaların Açıklaması

Sıra No: Uygulama

- 1) **Anket Değerlendirilmesi:** Yüz yüze görüşme ile, telefon ile, faks ile ve elektronik posta ile ve Testosis üzerinden laboratuvara gelen “Müşteri Memnuniyet Anket” leri Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek anketin gerekli bölümü doldurulur. Anket cevapları şu şekilde puanlanır:
- Çok iyi 5 puan
İyi 4 puan
Orta 3 puan
Zayıf 2 puan
Çok zayıf 1 puan
- 2) **Anket Değerlendirme Sonucu:** Cevapların ortalaması ve soru bazlı cevaplar değerlendirmeye alınır.-Ortalama 1 ile 2,5 puan arasında ise müşteri şikâyeti olarak alınır. Soru bazlı “orta”, “zayıf” ve “çok zayıf” şeklinde puanlama yapan müşterilere, anket soruları ile ilgili dönüş yapılarak neden araştırılır ve sonuçlar “Uygunsuzluk Kayıt ve Düzeltme/Düzeltici Faaliyet Formu”na kaydedilerek müşteri şikâyeti veya iyileştirme önerisi olarak değerlendirilir. Ortalama 2,5’un üzerinde ise anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısına girdi olarak sunulur.
- 3) **Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi:** Yüz yüze görüşme ile, telefon ile, faks ile ve elektronik posta ile laboratuvara gelen müşteri şikayetleri için şikâyeti alan kişi tarafından “Müşteri Şikâyet Formu” doldurulur ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. (DÖF gerekli veya Gereksiz). Müşteriden telefon/mail veya fax yolu ile gelen şikayetlere 5 iş günü içerisinde, Müşteri Memnuniyet Anketi yolu ile gelen şikayetlere ise 10 iş günü içerisinde dönüş gerçekleştirilmelidir. **İlgili şikayet konuyla bağlantısı olmayan kişi/kişilerce değerlendirilmelidir.**

Hazırlayan: Kılınç Emre SARI	Kontrol: Taha Yasin DAL	Onay : Kılınç Emre SARI
Tarih : 20.05.2025 	Tarih : 20.05.2025 	Tarih : 20.05.2025 

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR 7.9/01
		Revizyon	07
		Revizyon Tarihi	20.05.2025
		Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
		Sayfa	Sayfa 5 / 7

- 4) **Şikâyet Değerlendirme Sonucu:** Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilen şikâyet hatalı bir hizmetten kaynaklanıyorsa “Uygun Olmayan Kalibrasyon/ Hizmet-Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Formu” /doldurulur. Müşteri Şikayetleri “Müşteri Şikâyet İzleme Formu” ile izlenir.
- 5) **Hatalı Hizmetin Telafisi:** “Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü / Hizmet-Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü” ne göre hatalı hizmetin telafisi yapılır. Müşteriye bilgi verilir. Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü Testosis Platformu’nda tüm müşterilerin ulaşabileceği olanakta ve açık bir şekilde paylaşılır.

Hazırlayan: Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025	Kontrol: Taha Yasin DAL Tarih : 20.05.2025	Onay : Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025
--	---	---






MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET
PROSEDÜRÜ

Döküman No	PR 7.9/01
Revizyon	07
Revizyon Tarihi	20.05.2025
Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
Sayfa	Sayfa 6 / 7

6. İlgili Dokümanlar:

- 6.1- FR 7.9/01 Müşteri Memnuniyet Anketi
6.2- FR 7.9/02 Müşteri Şikâyet Formu
6.3- PR 7.10/01 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü
6.4- PR 8.7/01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
6.6- FR 7.10/01 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Formu
6.7- FR 8.7/01 Düzeltici Faaliyet Formu
6.9- FR 7.9/03 Müşteri Şikâyet İzleme Formu
6.10 FR 8.7/03 Uygunsuzluk Kayıt ve Düzeltme/Düzeltici Faaliyet Formu

Hazırlayan: Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025 	Kontrol: Taha Yasin DAL Tarih : 20.05.2025 	Onay : Kılınç Emre SARI Tarih : 20.05.2025 
--	--	---



MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET
PROSEDÜRÜ

Döküman No	PR 7.9/01
Revizyon	07
Revizyon Tarihi	20.05.2025
Yürürlük Tarihi:	06.12.2004
Sayfa	Sayfa 7 / 7

7. Revizyon Tarihçesi:

Revizyon Tarihi	İlgililer/Sorumlular	Revizyon Tarihi	Açıklama
00	H: İ. Koçoğlu K: İ. Koçoğlu O: Y. Aldemir	06.12.2004	İlk Yayın
01	H: Y. Aldemir K: Ö. Küçük hüseyin O: Y. Aldemir	18.03.2010	İlgili dokümanlar düzenlendi.
02	H: Y. Aldemir K: Ö. Küçük hüseyin O: Y. Aldemir	24.12.2010	Döküman No Değiştirildi
03	H: H. Kuzu K: T.Y.Dal O: T. Erenoğlu	26.03.2018	Döküman Düzenlendi, müşteri şikâyet izleme formu eklendi
04	H: H. Kuzu K: T.Y.Dal O: K. E. Sarı	08.03.2019	Soru Bazlı değerlendirme eklendi
05	H: K. E. Sarı K: T.Y.Dal O: K. E. Sarı	28.02.2022	İlgili prosedürün paylaşım alanı belirtildi.
06	H: K. E. Sarı K: B. Öz O: T.Y.Dal	13.06.2024	5.2 konu başlığının 3. Maddesine şikâyet dönüş süreleri eklendi.
07	H: K. E. Sarı K: T. Y. Dal O: K. E. Sarı	20.05.2025	ISO 17025:2017 konu maddelerine göre isim revize edildi. Doküman içeriği yeni formata aktarıldı.

Hazırlayan: Kılınç Emre SARI	Kontrol: Taha Yasin DAL	Onay : Kılınç Emre SARI
Tarih : 20.05.2025	Tarih : 20.05.2025	Tarih : 20.05.2025