


Döküman Adı:	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b>		
Döküman No.:	PR 4.8-4.7/01	Rev. No.:	05
		Sayfa Sayısı:	5

--	--	--	--	--	--

05	K.E.Sarı	T.Y.Dal	K.E.Sarı	28.02.2022	Soru bazlı değerlendirme eklendi
04	H. Kuzu	T.Y.Dal	K.E.Sarı	08.03.2019	Soru bazlı değerlendirme eklendi
03	H. Kuzu	T.Y.Dal	T.Erenoğlu	26.03.2018	Döküman düzenlendi. Müşteri
<del>02</del>	<del>Y. Aldemir</del>	<del>Ö. Küçük hüseyin</del>	<del>Y. Aldemir</del>	<del>24.12.2010</del>	<del>Döküman No Değiştirildi</del>
01	Y.Aldemir	Ö.Küçük hüseyin	Y.Aldemir	18.03.2010	İlgili dökümanlar düzenlendi.
00	İ.Koçoğlu	İ.Koçoğlu	Y.Aldemir	06.12.2004	
Rev.	Hazırlayan	Kontrol	Onay	Tarih	Revizyon

	İsim	İmza	Tarih	
Hazırlayan	Kılınç Emre SARI		28.02.2022	
Kontrol	Taha Yasin DAL		28.02.2022	
Onay	Kılınç Emre SARI		28.02.2022	



Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü

Döküman No	PR 4.8-4.7/01
Revizyon	05
Yürürlük Tarihi	28.02.2022
Sayfa	2/5

## 1. Amaç

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

## 2. Kapsam

Bu prosedür kalibrasyon hizmeti verilen tüm müşterileri kapsar.

## 3. Yetki ve Sorumluluklar

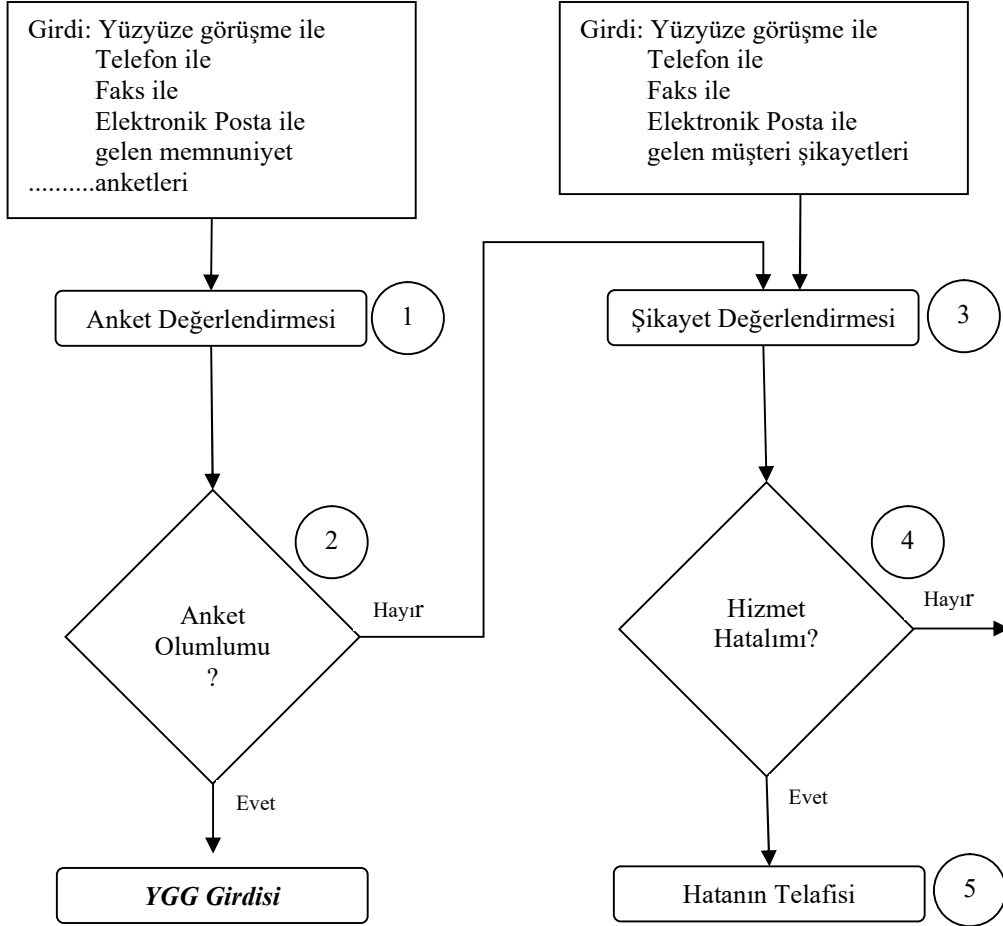
Faaliyetler	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Anket Değerlendirmesi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü
Şikâyet Değerlendirmesi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü
Hatanın Telafisi	Yönetim Temsilcisi	-	Laboratuvar Müdürü

<b>Hazırlayan:</b> Kılınç Emre SARI	<b>Kontrol:</b> Taha Yasin DAL	<b>Onay :</b> Kılınç Emre SARI
<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022



## 4. Uygulama

### 4-1 Akış Şeması



**Hazırlayan:** Kılınç Emre SARI

**Tarih** : 28.02.2022

**Kontrol:** Taha Yasin DAL

**Tarih** : 28.02.2022

**Onay** : Kılınç Emre SARI

**Tarih** : 28.02.2022



Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü

Döküman No	PR 4.8-4.7/01
Revizyon	05
Yürürlük Tarihi	28.02.2022
Sayfa	4/5

#### 4-2 Akış Şemasında İşaretlenen Safhaların Açıklaması

1) **Anket Değerlendirilmesi:** Yüzyüze 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)

4) **Şikâyet Değerlendirme Sonucu:** Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilen şikâyet hatalı bir hizmetten kaynaklanıyorsa “Uygun Olmayan Kalibrasyon/ Hizmet-Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu”/doldurulur. Müşteri Şikayetleri “Müşteri Şikâyet İzleme Formu” ile izlenir.

5) **Hatalı Hizmetin Telifisi:** “Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü / Hizmet-Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü” ne göre hatalı hizmetin telifisi yapılır. Müşteriye bilgi verilir. *Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü Testosis Platformu’nda tüm müşterilerin ulaşabileceği olanakta ve açık bir şekilde paylaşılır.*

<b>Hazırlayan:</b> Kılınç Emre SARI	<b>Kontrol:</b> Taha Yasin DAL	<b>Onay :</b> Kılınç Emre SARI
<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022



Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü

Döküman No	PR 4.8-4.7/01
Revizyon	05
Yürürlük Tarihi	28.02.2022
Sayfa	5/5

## 5. İlgili Dokümanlar

5.1- FR 4.8-4.7/01	Müşteri Memnuniyet Anketi
5.2- FR 4.8-4.7/02	Müşteri Şikâyet Formu
5.3- PR 4.9/01	Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü
5.4- PR 4.101/01	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
5.5- PR 4.112/01	Önleyici Faaliyet Prosedürü
5.6- FR 4.9-4.101-4.112/01	Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Formu
5.7- FR 4.101/01	Düzeltilici Faaliyet Formu
5.8- FR 4.112/01	Önleyici Faaliyet Formu
5.9- FR 4.8-4.7/03	Müşteri Şikâyet İzleme Formu
5.10 FR 4.11/02	Uygunsuzluk Kayıt ve Düzeltme/Düzeltilici Faaliyet Formu

<b>Hazırlayan:</b> Kılınç Emre SARI	<b>Kontrol:</b> Taha Yasin DAL	<b>Onay :</b> Kılınç Emre SARI
<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022	<b>Tarih</b> : 28.02.2022