**MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ PROSEDÜRÜ**

1. **AMAÇ**

Firmamız tarafından tabi olduğumuz yasal yükümlülükler ve standartlar çerçevesinde verilen hizmetlerin neticesinde ilgili hizmetler için müşterilerden gelen şikâyetler/geri bildirimler değerlendirilecek bu şikâyetlerin giderilmesi yönelik çalışmaların yapılması, şikâyete neden olan sorunların ortadan kaldırılması ve sürekli iyileştirmenin sağlanması

1. **UYGULANMASINDAN SORUMLU PERSONELLER**

* Merkez Müdürü
* Laboratuvar Müdürü
* Kalite Yönetim Temsilcisi
* Tüm Laboratuvar Personeli

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

* TS EN ISO 17025 Standardı, 7.9 ve 8.7 maddesi
* Düzenleyici ve Önleyici Faaliyet Formu
* HRN-FRM-018 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu
* HRN-FRM-019 Müşteri Şikayet Formu
* HRN-FRM-010 Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu

1. **PROSEDÜR**
   1. **Müşteri Şikâyetinin Tarafımıza İletilmesi**

Firmamızdan herhangi bir hizmet almış olan müşterilerimiz, verdiğimiz hizmet ile ilgili şikâyetlerin tarafımıza telefon, mail ya da internet sitemizde Formlar kısmında ve <http://gapyenev.harran.edu.tr/tr/formlar/musteri-sikayet-formu-ve-proseduru/> adresinde yer alan HRN-FRM-019 Müşteri Şikayet Formu doldurarak iletebilirler. İletilen şikâyeti, şikâyeti alan personel tarafından ilgili forma bilgisayar ortamında işlenir ve kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan şikâyet ilgili müdüre değerlendirmesi için iletilir.

Müşterilerden gelen memnuniyet değerlendirme anket formlarına ait sonuçlar tarafımızdan değerlendirilmek üzere bilgisayar ortamında ve müşteri anketleri klasöründe hard kopya olarak kayıt altına alınır.

Müşteri memnun kalmadığı ve personelle ilgili durumu bir üst merciye birdirmek istediğinde Anketler kısmında bulunan Müşteri memnuniyet anketini yalnızca Merkez Müdürünün görebileceği şekilde oluşturulmuş anketi doldurur.

* 1. **Müşteri Şikâyetinin Değerlendirilmesi**

Tarafımıza iletilen müşteri şikâyeti ilgili müdür tarafından değerlendirilir ve şikâyete neden olan durum, kök neden tespiti yapılır. Şikâyete neden olan durumun önemine göre değerlendirme için üst yönetim toplantısı da gerçekleştirilebilir.

İlgili müdürün değerlendirmesi ya da üst yönetim toplantısı sonucunda alınan karar çıktısına göre, şikâyeti gidermek için izlenecek olan yol belirlenir ve şikâyetin kök nedenine göre şikâyete ilişkin düzenleyici faaliyet başlatılır. Ancak her şikâyet konusu için DÖF süreci başlatmaya gerek yoktur. Şikâyet konusu şikâyet takip formunda belirtilen yöntem ile şikâyeti alan personel sorumluluğunda giderilebilir.

Ancak DÖF açılması gereken durumunda ilgili DÖF formunda şikâyeti ileten kişi/kurum, şikâyetin konusu, şikâyetin alındığı ve giderilmesi için öngörülen tarih, şikâyeti giderecek olan personel gibi bilgiler yer alır. Doldurulan düzenleyici/önleyici faaliyet formu sonrası, şikâyeti ileten kişi veya kuruma şikâyeti konusu hakkında izlenecek sürece ait bilgilendirme yapılır.

* 1. **Müşteri Şikâyetinin Giderilmesi**

Müşteri şikâyetini gidermek için laboratuvar müdürü ya da üst yönetim tarafından yetkilendirilen personel, şikâyete neden olan durumu yine ilgili müdür ya da üst yönetim tarafından belirlenen yöntem ile giderir.

Bu süreç içerisinde ilgili müdüre süreç hakkında bilgi verilir ve şikâyete konu olan problemin belirlenen tarih içerisinde giderilip, giderilmediğini yönetim temsilcisi tarafından takip edilir. Yetkili personel tarafından şikâyet konusuna ait gerçekleştirilen düzeltici faaliyet somut kanıtları ile beraber değerlendirilmesi için tekrar ilgili müdüre iletilir. İlgili müdürün onaylanması halinde, müşteriye şikâyet konusu olan problem ile ilgili çözüm iletilir. Müşteriden uygunsuzluğun giderildiğine dair yazılı teyit alınır ve düzenleyici/önleyici faaliyet formu ya da şikâyet takip formu üzerinde şikâyet konusu kapatılır. Müşteri şikâyetinin devam etmesi durumunda ilgili süreç Madde 4.2 iden itibaren tekrar yürütülür.

* 1. **Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi**

Bünyemizde bulunan tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney numunelerinde gözlenebilecek olabilecek gecikmelerden, uygunsuzluklardan ve deney sırasında oluşabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma (mail, telefon, resmi yazı vb.) ile haberdar edilir. Verilen deney hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, Müşteri Memnuniyet Anketi (HRN-TLM-04) web sayfası üzerinde formlar kısmında <http://gapyenev.harran.edu.tr/tr/anketler/musteri-memnuniyet-anketi/> üzerinden doldurulması istenir. Cevaplanan anket formları kalite yönetim temsilcisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılır. Müşterinin verdiği cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır. Müşteri Memnuniyet Anketi (HRN-TLM-04) 5 li parametreli sistemle oluşturulmuş olup 10 soru müşteriye sorulacak olup müşterinin başka belirtmek istediği herhangi bir şe var mı diye sorulur. 100'lük puan sistemi üzerinden puanlama yapılmaktadır. Müşterinin form dolduramadığı durumlarda ilgili sorumlu tarafından müşteri aranır ve form temel alınarak çalışmalar hakkında müşterinin fikirleri edinilir.

* 1. **Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme**

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Yönetim temsilcisinin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabiliyorsa, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve HRN-FRM-018 Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na (HRN-FRM-018) kaydedilir. Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

* Raporlarda verilen bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
* Yapılan hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
* Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenirliği vb.)
* Müşteriye verilen yetersiz bilgi
* Gelen malzemelerin Deneylere uygunluğu
* Yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, HRN-PRS-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü’ne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır. Düzeltici önleyici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak kalite yönetim temsilcisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili HRN-FRM-010 Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu’nun ilişiğinde muhafaza edilir. Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi için birer veri olarak kullanılır. Toplanan veriler kalite yönetim temsilcisi tarafından analiz edilir, rapor haline getirilerek ara toplantılarda ve YGG toplantısının gündemine sunulur. Elde edilen bilgiler, deney faaliyetlerinin, kalite yönetim sisteminin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır. Müşteri Şikayetleri Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından laboratuvara yazılı ve sözlü olarak, mail, telefon, faks yoluyla iletilen şikayetler Kalite Müdürü tarafından HRN-FRM-010 Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu’na kaydedilir. Şikayete konu, deneyin/hizmetin özellikleri ve şikayet konusu kalite yönetim temsilcisi ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Durum, müşteriye yazılı ve/veya sözlü olarak bildirilerek yapılan iş geri çekilir ve/veya durdurulur. Laboratuvar, müşterinin şikayetlerini birer iyileşme fırsatı olarak kabul ederek şikayetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içinde derhal HRN-PRS-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikayetin bir daha meydana gelmesi önlenir. Hatalı deney sonucu var ise müşteri memnuniyeti ve iyi niyet çerçevesinde ölçümler ücretsiz tekrarlanır. Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, laboratuvar müdürü ile görüşerek kalite yönetim temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı ve talebi kalite yönetim temsilcisi tarafından kabul edilir. Tekrar deneyine, isterse müşteriyle birlikte Laboratuvar müdürü ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan Deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanılır, gözden geçirilir ve onaylanır. Bu faaliyetler dışarıdan kişi/kişiler tarafından gerçekleştirilebilir.

**5. REVİZYON DURUMU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sıra Numarası** | **Revizyon Numarası** | **Revizyon Açıklaması** |
| **1** | **01** | **17025 Standardının Güncellenmesi** |
| **2** | **02** | **Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme eklenmesi** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |