



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No P.7.9-01	Haz. Tarihi 9.03.2019	Rev. Tarihi 28.11.2025	Revizyon No 4
-------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-------------------------

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, uygulanan laboratuvar kalite yönetim sistemi kapsamında, itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için yetki, sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, MİTAŞ Endüstri Deney Laboratuvarı'nda TS EN ISO/IEC 17025 kalite yönetim sistemi kapsamındaki şikayetlerin incelenmesini, değerlendirilmesini ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesini kapsar.

3. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025

4. YÖNTEM

4.1. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

MİTAŞ Endüstri Deney Laboratuvarı'nda Müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. MİTAŞ Endüstri Test Laboratuvarı'na yazılı olarak (mail, faks vb) ulaşan şikayetler Laboratuvar Mühendis (ler)i tarafından "Müşteri Öneri/ Şikayet Formu" (F 7.9-01) doldurularak Kalite Müdürü'ne iletilir. Sözlü olarak gelen şikayetler kabul edilmez, Laboratuvar Mühendis(ler)i şikâyet sahibine şikayetin işleme konabilmesi için şikayetin yazılı olarak yapılması gerektiğini bildirir. Alınan şikâyet Müşteri Öneri-Şikayet Listesi Formunda kayıt altına alınır. Kalite Müdürü ilk olarak şikâyetin laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını inceler, şikâyetin öncelik ve ciddiyet sınıflandırması yapılır. (Kritik / majör / minör-öneri);

Kritik: Test faaliyetleri ile ilgili zamanlama, teknik hata vb. Şikâyetler

Majör: Personel, hizmet kalitesi, iletişim vb. şikayetler

Minör: Öneri niteliğinde kişiye bağlı değişebilen görüşler, olumsuz ifadeler.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Kalite Başkanı
--	--

Kritik ve Majör şikayetlerde konusuna göre, ele alınması için “Değerlendirme Ekibi” oluşturulur. Şikayeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü faaliyeti en geç 3 gün içinde Kalite Müdürü’ne bildirir. Kalite Müdürü şikayet sahibine “Müşteri Öneri/ Şikayet Formu”nu (F 7.9-01) doldurarak en geç 7 gün içerisinde bilgi verir. Yapılması gereken düzeltici faaliyetleri araştırır (gerekli durumlarda şikayetin tekrarlanmaması için “Düzeltilici Faaliyet Formu” (F 8.7-01) ile düzeltici faaliyetler de başlatılabilir).

Laboratuvar Mühendis(ler)i müşteri ile yazılı olarak iletişime geçerek uygulanacak faaliyetin müşteri tarafından kabul edildiğini teyit eder. Eğer müşteri uygulanacak faaliyeti kabul etmezse, Kalite Müdürü müşteri ile görüşür, çözüm üzerinde mutabakata varılır ve faaliyet uygulanmaya başlanır. Bütün görüşmeler Laboratuvar Mühendis(ler)i tarafından kayıt altına alınır.

Müşteri deney sonuçlarına itiraz ettiğinde:

Kayıtlar ve kalibrasyonlarla testin doğru yapıldığı kanıtlanır. Tüm bulgular müşteriyle paylaşılır. İhtilafı çözmek için; deney(ler) mümkünse tekrarlandıktan sonra sonuçlar değişmez ve müşteri şikayeti devam ederse, müşteri ile mutabık kalınan akredite bir hakem laboratuvar seçilir. Deney(ler) bu laboratuvarı yapılır. Hakem laboratuvarıdan alınan sonuçlar müşteri lehine çıkarsa, uygun olmayan deney işlemi prosedürüne göre işlemler başlatılır. Yapılan ilave deney(ler) ve hakem laboratuvarın masrafları haksız tarafa fatura edilir. Deney(ler) raporlarında hata varsa, deney raporu geri alınır ve yeni deney raporu düzenlenir.

Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, Laboratuvar (Uzman) Mühendisi tarafından yazılı olarak şikayet sahibine bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetlerin başlatılması ve uygulanması Laboratuvar Mühendisi tarafından yürütülür. Yapılan şikayetler, Laboratuvar) Mühendisi tarafından “Müşteri Öneri/ Şikayet Formu” (F 7.9-01) doldurularak numaralandırılır ve “Müşteri Öneri/ Şikayet Listesi” (F 7.9-03) kaydedilir ve takip edilir.

MITAŞ Endüstri Deney Laboratuvarına ait www.mitaslabs.com web sitesinde bulunan; <https://mitaslabs.com/musteri-oneri-sikayet/> alanı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından en az 3 ayda bir kontrol edilerek, DOKÜMAN GÖZDEN GEÇİRME FORMU (F.8.3-04) ile takip edilerek kayıt altına alınır ve web sitenin müşteriler tarafından kolay ve güvenli bir şekilde kullanılması sağlanır.

4.2. Gizlilik

MITAŞ Endüstri Test Laboratuvarı’na ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca MITAŞ Endüstri Deney Laboratuvarı’nı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.

4.3. Müşteri Memnuniyeti

Müşterilerin memnuniyet seviyelerinin belirlenebilmesi amacıyla, Laboratuvar Mühendisi tarafından “Müşteri Memnuniyeti Anket Formu” (F 7.9-03) kullanılarak anket yapılır. Yılda bir kez, müşterilere “Müşteri Memnuniyeti Anket Formu” (F 7.9-03) iletilir ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak olumlu veya olumsuz geri bildirimler alınır. Elde edilen anket sonuçları, ilgili dosya/klasörlerde güvenli bir şekilde muhafaza edilir.

4.3.1. Soru Bazında Analiz

Kritik Soruların Değerlendirilmesi: Güvenirlilik, gizlilik ve personelin davranışı gibi kritik konularda, anket sonuçlarından üç veya daha fazla "kötü" değerlendirme alınması durumunda, söz konusu konu Kalite Müdürü ve Laboratuvar Mühendisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirilen konu, müşteri ile görüşülerek gerekirse şikayet olarak ele alınır.

Müşteri Bazında Analiz: Bir müşteri, herhangi bir soruya "kötü" veya "çok kötü" puan vermişse, Laboratuvar Mühendisi müşteriye arayarak puanlama sebebi hakkında bilgi alır. Alınan bilgiler doğrultusunda değerlendirme yapılır ve gerektiğinde müşteri bilgilendirilir.

4.3.2. Ortalama Not Bazında Analiz

Her bir soru için ortalama puan hesaplanır. Eğer ortalama puan 2'nin altında ise, o konu ile ilgili mutlaka bir düzeltici faaliyet başlatılır.

Cevaplar aşağıdaki şekilde puanlandırılır:

- 1: Çok Kötü
- 2: Kötü
- 3: İyileştirilmeli
- 4: İyi
- 5: Çok İyi

Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi: Anket sonuçları, Laboratuvar Mühendisi tarafından "Müşteri Memnuniyeti Analiz Rapor Formu" (F7.9-04) ile değerlendirilir. Değerlendirme sonrasında, rapor, yönetim gözden geçirme toplantısında Kalite Müdürü'ne sunulur. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır ve bu faaliyetlerin sonuçları düzenli olarak yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Anket Raporunda Bulunması Gereken Bilgiler: Laboratuvar Mühendisi tarafından yönetim gözden geçirme toplantısına sunulacak anket raporu, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Anket gönderilen müşteri sayısı
- Cevaplandırılan anket sayısı
- Her bir soru için rakamsal değerlendirme
- Ortalamalar için grafiksel değerlendirme

5. EKLER

EK-1:

- F 7.9-01 Müşteri Öneri/ Şikayet Formu
- F 7.9-02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- F 7.9-03 Müşteri Öneri-Şikayet Listesi Formu
- F 7.9-04 Müşteri Memnuniyeti Analiz Rapor Formu
- F 8.7-01 Düzeltici Faaliyet Formu

EK-2:

Şikâyet Prosesi		
HEDEF	İç ve dış müşteri, tedarikçi, personel, paydaş ve diğer kişi/kurum/kuruluşlar vb. tarafından yapılan şikâyetleri kaydetmek, değerlendirmek, çözüme kavuşturulmak, müşteriye gerçekleştirilen işlemler konusunda bilgi vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak.	
GİRDİLER	• Müşteri Görüş, Öneri ve Müşteri Memnuniyet Anketi (https://mitaslabs.com/musteri-oneri-sikayet/ → Müşteri Memnuniyet Anketi) • Çalışan Memnuniyet Anketleri • F 7.9-03 Müşteri Öneri-Şikâyet Listesi Formu kayıtları • Telefon, fax vb. görüşme kayıtları • e-posta kayıtları • Müşteriler ile yapılan toplantılar ve toplantı kayıtları • Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.) • Web sitesi https://mitaslabs.com/musteri-oneri-sikayet/ • Yüz yüze görüşmeler • Diğer	Şikâyetler her yerden, her kesimden, kurum, kuruluş ve kişilerden gelebilir.
KAYNAKLAR	• Personel, müşteri, paydaş • Alt yapı; bilgisayar, telefon vb. • Şikâyet, görüş, öneri, anket kutuları • Toplantılar	

ÇIKTILAR (DOKÜMANLAR/ KAYITLAR)	• P8.7-01 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü • P8.5-01 Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü • Müşteri Memnuniyet Anketleri • Öneri ve Görüşler • YGG Toplantı Tutanağı • F 8.5-01 Risk Değerlendirme Formu	
SÜREÇ SORUMLUSU	• Üst Yönetim • Kalite Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi • Laboratuvar Mühendisi • Laboratuvar Personeli	• - Laboratuvardan ve/veya dışarıdan gelen Şikâyet, (Görüş, Öneriler de bu sürece uygun olarak değerlendirilir) yazılı değilse bu durum ile ilk karşılaşan personel bildirilen ifadeleri kayıt altına almak ve Kalite Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisine bildirmekle yükümlüdür, - Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, • Şikâyetçiye, şikâyetin kabul edildiğini/ilerleme durumunu ve sonucunun bildirilmesi, Kalite Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır.
PERFORMANS KRİTERLERİ	• Alınan Şikâyet Sayısı • Çözümlenen Şikâyet Sayısı • Şikâyet Çözüm Oranı • Memnuniyet Oranı	- YGG Toplantıları, - YGG öncesi hazırlanan Raporlar
KONTROL PERİYODU	• Termine Uyulur	• Faaliyetin işlem aşamaları için belirlenen termine bağlı olarak kontroller Kalite Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır.
RİSK VE FIRSATLAR	• F8.5-01 Risk Değerlendirme Formu'nda sunulmaktadır	

ETKİLENEN SÜREÇLER	• İletişim • Müşteriye Hizmet • Kök Sebep Analizi • Düzeltici Faaliyetler • Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi • Laboratuvar Çevre Şartları • Metotlar, Metot Validasyonu • Ölçüm Belirsizliği Hesaplamaları • LAK Çalışmaları • Eğitim, Farkındalık • Kayıtlar	- Etkilenen faaliyetleri, prosesleri tespit etmek, - Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, - Şikâyetleri, etkilenen süreçleri ve yapılan çalışmaların sonuçlarını YGG gündemine almak, görüşülmesini sağlamak, kayıt altına almak Kalite Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır.
-------------------------------	--	--