

 HTS LABORATUVAR HİZMETLERİ A.Ş.	MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Sayfa No	1 / 3
		YayınTarihi	30.12.2019
		Rev. No	02
		Rev. Tarihi	29.07.2025
		KOD	PR.04.02

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tüm müşterilerin gizliğinin korunmasını sağlamak kaydıyla yapılan işe açıklık kazandırmayı ve laboratuvarımız tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili olarak müşteri geri dönüşleri ile müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesini sağlamaktır.

2. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü

Kalite Sistem Sorumlusu

Tüm Teknik Personeller

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.06	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
KFR.23	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Formu
KFR.18	Müşteri Memnuniyet Anketi
KFR.19	Müşteri İstek ve Şikayet Formu
KFR.32	Gizlilik-Tarafsızlık Beyanı – Diğer
KFR.100.00	Anket Takip Formu
KFR.101.00	Şikayetlerin Takibi Formu
KFR.102.00	Bilgilendirme Formu

4. UYGULAMA

4.1. Geri Bildirim Bilgilerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

- 4.1.1. Müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri alma amacıyla oluşturulmuş Müşteri Memnuniyet Anketi firmalara teknik personeller aracılığıyla e-mail, faks veya kargo yoluyla iletilmektedir. Ayrıca müşteriler Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikayet formuna web sayfasından da ulaşabilmektedirler. Online müşteri memnuniyet anketimiz deney raporu teslim mail ekinde işletmelere iletilmektedir. Müşteri tarafından doldurulan formlar kalite sistem sorumlusu tarafından incelenmektedir.
- 4.1.2. Anket gönderilen ve web sayfası aracılığıyla anketi doldurup HTS Laboratuvar Hizmetleri A.Ş. ileten firmalar, Müşteri Anket Takip Formu vasıtası ile Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir.
- 4.1.3. Müşteri Anket Takip Formuna, anket gönderilen firmanın adı, firmadaki ilgili kişinin adı, anket gönderme şekli, anket gönderme tarihi ve eğer anket diğer personeller tarafından gönderildi ise anketi gönderen personelin adı kaydedilir. Anketleri doldurup gönderen müşteriler için takip formunda anket geldi olarak belirtilir. Böylece anket göndermeyen firmalar rahatlıkla tespit edilir. Anketi göndermeyen firmadaki ilgililere yıl içerisinde mail veya telefon ile geri dönüş yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SAMET GÜL	TUĞBA YILMAZ

 HTS LABORATUVAR HİZMETLERİ A.Ş.	MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Sayfa No	2 / 3
		Yayın Tarihi	30.12.2019
		Rev. No	02
		Rev. Tarihi	29.07.2025
		KOD	PR.04.02

NOT: Kalite Sistem Sorumlusu Müşteri Memnuniyet Anketini müşteriyle görüşüp de doldurabilir.

Böyle bir durumda formu Kalite Sistem Sorumlusunun doldurduğunu; Müşteri Memnuniyeti Anketinde 'Formu Dolduran Kişinin Adı Soyadı' Yazılması gereken yere Müşterinin adını yazıp parantez içinde kendi adını yazarak belirtir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi, anketin geldiği gün içerisinde veya bunun mümkün olmadığı durumlarda en geç 2 iş günü içinde Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınır.

Puanlamanın 1, 2 ve 3 olduğu durumlarda Müşteriyi arar ve haklı müşteri şikayetiye Müşteri İstek ve Şikayet Formu doldurarak Madde 4.2.yi uygular.

Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi 100 üzerinden yapılır.

Değerlendirme: 100*Ankette Verilen Puanların Toplamı

Anketteki Cevaplandırılan Soru Sayısı*5

Kalite Sistem Sorumlusu Müşteri Memnuniyeti Anketi' nde müşterinin verdiği puanın değerlendirmesini anketteki 'Anket Değerlendirme Bölümü' ne ('Genel Değerlendirme:' kısmına) yazar. Bu bölümdeki 'Anket No' anketlerin geliş sırasına göre her yılbaşında 001' den başlayarak ardışık olarak numaralandırılır.

Yıl içinde gelen anketlerin, 'Genel Değerlendirme' lerinin (100lük sistemde) ve tek tek soru puanlandırmalarının ortalamaları (5lik sistemde) alınır ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında Kalite Sistem Sorumlusu tarafından sunulur.

4.2. İstek/Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- 4.2.1. Şikayetler, HTS Laboratuvar Hiz. A.Ş. tüm personelleri tarafından alınabilir. Şikayetler Kalite Yöneticisine iletilir. Sözlü olarak alınan şikayetlerin şikayet formuna kaydedilmesi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Şikayetin laboratuvar hizmetleri ile ilgili olup olmaması Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve faaliyetlerle ilgili olan şikayetler incelenmek üzere ele alınır. Kalite Yöneticisi şikayet ile ilgili incelemeleri yürütmek üzere şikayete konu olan faaliyetle ilgisi olmayan kişi/kişileri görevlendirir. Şikayetlerin değerlendirilip sonuçlandırılması ile ilgili tüm süreçlerden Kalite Yöneticisi sorumludur.
- 4.2.2. Şikayetin; personel, teklif, cihaz, ölçüm, rapor vb. faaliyetlerimizle alakalı olup olmadığı değerlendirilirken önce şikayet formunda şikayet numarası belirlenir. Şikayet numarası XXXX/ YY şeklindedir. Numaralandırmada XXXX şikayetin alındığı yılı, YY ise şikayet numarasını belirler. YY 01 ile başlar. Yıl bitiminden sonra bir daha ki yıla geçildiğinde YY tekrar 01 olarak alınır. (Örnek: 2020 / 01) Şikayetin ele alınmasına karar verilmesi durumunda şikayet, şikayetlerin takibi formu ile incelenir.
- 4.2.3. Şikayet Formları, Şikayetlerin Takibi Formu'na işlenir. Şikayet takip formunda öncelikle şikayetin alınması ile ilgili bilgiler, şikayetin ayrıntıları, karşılaşılan sorunun tarifi, tekrarlayan sorun olup olmadığı ve şikayet ile ilgili bulgular belirtilir. Aynı şikayetin 3 defadan fazla tekrarlanmaması gerekmektedir.. Değerlendirme süreci Kalite Yöneticisi takibinde gerçekleştirilir. Eğer 3 kereden fazla tekrarlanma söz konusu ise Kalite Yöneticisi yönetici/personellerle bir toplantı düzenler. Söz konusu hata sistemsel ise sistem üzerinde düzenleme yapılır. Eğer hata kişiye bağlı bir hata ise Laboratuvar Müdürleri tarafından ilgili kişi uyarılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SAMET GÜL	TUĞBA YILMAZ

 HTS LABORATUVAR HİZMETLERİ A.Ş.	MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Sayfa No	3 / 3
		Yayın Tarihi	30.12.2019
		Rev. No	02
		Rev. Tarihi	29.07.2025
		KOD	PR.04.02

4.2.4. Bilgiler yazıldıktan ve şikayet ile ilgili bulgular tespit edildikten sonra sorunun sınıfı belirlenir.

4.2.5. Sorunların sınıflandırılması yapıldıktan sonra şikayet değerlendirilir. Değerlendirmede "Hangi kişi ya da kişiler bu şikayetin ortaya çıkmasında sorumluluk taşımaktadır?" ve "Şikayet mevcut sistemlerin işletilememesinden mi kaynaklanıyor? Yoksa yeni bir düzenlemeye ihtiyaç mı var?" sorularının cevapları aranır ve bu sorulara cevap verilir. Şikayetin alınmasından çözümlenmesine kadar yapılacak tüm işlemler Şikayetlerin Takibi Formu'nun Şikayetlerin İzlenmesi bölümüne kayıt edilir ve buradan takip edilir. Şikayetle ilgili çözümlenin nasıl yapıldığı, herhangi bir müşteri kaybının olup olmadığı vb. durumlar sonuç kısmına işlenir. Sürecin devam ettiği işlemlerle alakalı şikayetlerde gerek duyulması durumunda uygun olmayan deney işleminin kontrolü prosedürüne göre hatalı hizmet kaydı tutularak işin durdurulması sağlanır. Hatalı hizmetin değerlendirilmesinde düzeltici faaliyetin gerekli olup olmadığına karar verilir. Gerekli görülür ise düzeltici faaliyetler başlatılır. Sürecin tamamlanarak ölçüm raporunun müşteriye gönderilmesinden sonra oluşabilecek şikayetlerde (rapor sonucuna itiraz, yanlış yazımlar vb.) ölçüm hatası mı? analiz hatası mı? personel dikkatsizliği mi? ya da müşteriden kaynaklı mı? diye incelemeler yapılarak Düzeltici Faaliyet Formuyla kayıt altına alınır. Gerekli görülür ise düzeltici faaliyetler başlatılır.

4.2.6. Şikayetin ele alınması ve sonuçlandırılması ile ilgili süreçler ve gerçekleşen faaliyetler hakkında Kalite Müdürü ve şubede Şube Kalite Yöneticisi tarafından şikayetçi sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda Bilgilendirme Formu ile bilgilendirilir.

4.3. Müşteri ve Müşteri Temsilcilerinin Deneye Tanıklığı

HTS, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili performansı izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapmaktadır.

Bu amaçla, müşterinin veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneylere, müşteri ve müşteri temsilcisi istediği zaman tanık olmalarına, diğer müşterilerin deney işleriyle ilgili bilgilere ulaşılması önlenerek, yetkili personelinin refakati eşliğinde 'Gizlilik - Tarafsızlık Beyanı (Diğer)' imzaladıktan sonra ve güvenlik önlemleri alındıktan sonra izin verilir.

5. REVİZYON ÇİZELGESİ

SIRA NO	REVİZYON İÇERİĞİ		REVİZYON		MADDE NO
	Revizyon Öncesi	Revizyon Sonrası	TARİH	NO	
1	İstek/Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi	-	10.07.2020	01	4.1/4.2
2	-	Online Müşteri Memnuniyet Anketi	29.07.2025	02	4.1.1

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SAMET GÜL	TUĞBA YILMAZ