	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1 / 8

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; iç veya dış müşterilerden gelebilecek deney/analiz taleplerin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikâyet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler standardı gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, gerçekleştirilen deney/analiz hizmetleri ve bunlara ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikâyet, talep ve memnuniyet ölçümünü kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Müşteri:** Hizmet alan firma yetkilileri, özel ve diğer resmi kanaldan numune getiren kişi veya kurumlar.

**İç Müşteri:** Laboratuvarın faaliyet kapsamında yapmış olduğu analizlerden bir veya birkaçının yapılması için talepte bulunan işletmelerdir.

**Dış Müşteri:** Laboratuvarın faaliyet kapsamında yapmış olduğu analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

**Referans kurum:** Tarım ve Orman Bakanlığı referans laboratuvarı

**İstek:** Gübretaş Yarımca Laboratuvarı tarafından verilen deney hizmetlerinde taahhütten farklı olarak müşteri tarafından yapılan taleplerin ifadesidir.

**Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.


**Şikâyet:** Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

**Erişilebilirlik:** Şikayetleri ele alma sürecinin bütün şikayetçiler için kolayca erişilebilir olması,

**Tarafsızlık:** Müşteri şikayetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması.

**Gizlilik:** Şikayetçi ile ilgili kişisel bilgiler sadece şikayetlerin ele alınması süreci için elde edilebilir. Şikayetçinin rızası olmadıkça bu bilgiler açıklanmamaktadır. Şikâyetin içeriği hariç

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	2 / 8

müşterinin kişisel bilgileri müşteri talep ve şikayetlerinin yanıtlanması için işlem yapması gerekli çalışanlar dışında müşteri açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça hiç kimse ile paylaşamaz.

#### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

- FR.03 Müşteri Şikâyet ve Talep Formu
- FR.04 Müşteri Şikâyet Takip Formu
- FR.05 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- FR.65 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu

#### 5. SORUMLULAR

	FAALİYETLER	KKM	AKKY	KYT	AKKU
1	Müşteri Şikâyetinin Alınması	X	X	X	X
2	Müşteri Şikâyet ve Talep Formu ve Müşteri Şikâyet Takip Formu doldurulması			X	
3	Şikâyetin kaynağının belirlenmesi	X	X		X
4	Şikâyetin İncelenmesi	X	X		
5	Şikâyetin Sonuçlandırılması	X	X	X	X
6	Düzeltilici Faaliyetin Uygulanması			X	
7	<i>Geri bildirim</i>	x	x		

##### Kısaltmalar:


KKM Kalite Kontrol Müdürü  
AKKY Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi  
KYT Kalite Yönetim Temsilcisi  
AKKU Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı

#### 6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

##### 6.1. Müşteriye Hizmet

6.1.1. Laboratuvar müşterilerinin veya müşteri temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmaları, problemlerini çözmeleri ve yapılan işlemlerle ilgili laboratuvar performansını

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3 / 8

izlemeleri için, diğer müşterilerinin bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak, aşağıdaki maddeler çerçevesinde işbirliği yapar.

**6.1.2.** Müşteri veya müşteri temsilcisinin kendisi için yapılan deneyleri izlemek istemesi durumunda, AKKY planlanan zamanda müşterinin kendi analizini izlemesini sağlar. Bu izleme sırasında diğer müşterilerin gizli bilgilerine ulaşmaması için gerekli önlemi alır. FR.11 Gizlilik Beyanı imzalatılır.

**6.1.3.** Müşterilerin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmak, teknik konularda tavsiyelerde bulunarak yol göstermek amacıyla öncelikle laboratuvar ile irtibata geçmeleri laboratuvar çalışanları tarafından sağlanır.

**6.1.4.** Analiz numunelerinde uygulanacak işlemler ve kontrolü PR.08 Numunelerin Kabulü, Saklanması ve Numune Hazırlama Prosedürü' nde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.


**6.1.5.** Laboratuvarımıza gelen numunenin analiz sonuçlarının müşteriye iletilinceye kadarki geçen süre içerisinde müşteri ile iletişim hala devam etmektedir. Herhangi bir sebeple analiz sonuçlarının gecikmesi ve/veya analizlerin yapılması sırasında olan önemli sapmalar konusunda müşteri vakit geçirilmeden bilgilendirilir. Gerekliyse PR.13 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulamaya konur.

Analiz sonuçlarının müşteriye raporlanmasında gecikme olursa bu önceden müşteriye bildirerek onayı alınır.

**6.1.6.** Referans kurum analizlerinde alınacak olan ücretler Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından belirlenerek her yılbaşında laboratuvarımıza bildirilir. Analiz ücretlerinin tahsili bakanlık fiyatları üzerinden ilgili banka hesap numarasına yatırılarak dekont laboratuvara faks ya da e-posta ile gönderilir. Özel istek numunelerinin analiz ücretleri ise her yıl yapılan YGG toplantılarında değerlendirilir. Gübretaş' ın web sitesinde yayınlanır. Analizlere, dekont geldikten sonra başlanır.

**6.1.7.** Analizler tamamlandıktan sonra hazırlanan FR.30 Analiz Raporu(logolu) ve FR.31 Analiz Raporu(logosuz) müşteriye kargo, faks ve elektronik posta ile gönderilir. Faks ve e-posta sadece müşteriye bilgilendirmek amaçlı olup raporun aslı kargo ile müşteriye gönderilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	4 / 8

**6.1.8.** Resmi yolla gönderilen numunelerde bilgilendirme sadece numuneyi gönderen kuruma yapılır.

## **6.2. Müşteri Şikâyet ve Talepleri**

**6.2.1.** Şikâyetlerle ilgili prosedürümüz gerek web sitemizde gerekse müşteri ile birebir iletişim halinde bulunan birimlerde (Kalite Kontrol Müdürlüğü, Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticiliği) müşterinin kolayca erişebileceği alanlarda bulunmaktadır.

**6.2.2.** Web üzerinden alınan şikâyetler direk olarak [gbs@gubretas.com.tr](mailto:gbs@gubretas.com.tr) adresi üzerinden Kalite Kontrol birimi mailine düşmektedir.

**6.2.3.** Laboratuvara gelen müşteri şikâyetleri ise telefon, e-posta veya faks ile alınmakta olup, şikâyeti alan kişi tarafından FR.03 Müşteri Şikâyet ve Talep Formuna kaydedilerek Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir.


**6.2.4.** KYT, şikâyete bir numara vererek, şikâyet konusunu Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisine ve Kalite Kontrol Müdürüne bildirir.

**6.2.5.** KYT iç veya dış müşterilerden gelen şikâyet ve talepleri, FR.04 Müşteri Şikâyet Takip Formu ile kayıt altına alarak sonuçlandırılmasını takip eder.

**6.2.6.** Gelen şikâyetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesinden KKM ve AKKY sorumludur. Şikâyete ilişkin yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikâyetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte müşteriye yazılı/sözlü bildirilir ve ilgili kayıtlar saklanır.

**6.2.7.** Laboratuvar faaliyetlerini içeren şikâyetler, uygun olmayan deney işi olarak kabul edilir. KYT, şikâyetle ilgili AKKY ile görüşerek şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve FR.06 Uygunsuzluk ve

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	5 / 8

*Düzeltilici Faaliyet Bildirim Formuna kaydederek, uygulanmasını takip eder. İşlemler PR.13 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü üzerinden yürütülür.*

**6.2.8.** *Müşteri şikâyetlerine cevap verme süresi 10 iş günüdür. Ancak bu süre içinde çözüme kavuşturulması mümkün olmayan şikâyetler için gerekçeleri müşteriye yazılı olarak bildirilerek yeni bir termin tarihi belirlenir.*

**6.2.9.** *Uygun olmayan deney işi sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa AKKY, bu durumu müşteriye yazılı/sözlü bilgi verirken açıklar ve işin tekrarını sağlar.*


**6.2.10.** *Analiz sonucuna yapılan şikâyetin laboratuvar tarafından kaynaklanmadığı, yapılan çalışmalar ve elde edilen ham veriler sonucunda tespit edildiğinde müşteriye verilen bilgiler dahilinde müşteri şikâyetini tekrarlırsa şahit numune ile analiz tekrarlanır. Bulunan sonuçlar neticesinde eğer müşteri şikâyetine devam ederse, her iki tarafında kabul ettiği bir hakem laboratuvar kullanılır. Hakem laboratuvar ücreti müşteri tarafından karşılanır. Hakem laboratuvarın vereceği sonuca göre gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.*

**6.2.11.** *Yapılan şikâyetlerin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklandığı kanaatine varılırsa, KKM ve AKKY, şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için gerekli faaliyetleri başlatır.*

**6.2.12.** *FR.65 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu ile şikâyetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikâyetlerin olmaması için yapılacak faaliyetler de belirtilerek kayıt altına alınır. KYT şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.*

**6.2.13.** *Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için geri*

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	6 / 8

*bildirim adına müşteri memnuniyet anketi yapılarak müşteri görüşleri alınmaktadır.*

**6.2.14.** *Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan tüm kayıtlar, PR.14 Kayıtların ve Verilerin Kontrolü Prosedürü' ne göre KYT tarafından muhafaza edilir.*

**6.2.15.** *Şikayet değerlendirme sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında görüşülür ve sistemin performansının ölçümünde, sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.*

### **6.3. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi**

**6.3.1.** Müşterilerin memnuniyeti FR.05 Müşteri Memnuniyeti Anketi yardımı ile takvim yılı sonunda ölçülerek kalite yönetim sistemi tarafından değerlendirilmekte, YGG toplantılarında veri analizi olarak kullanılmaktadır.

**6.3.2.** Bu amaçla Müşteri Memnuniyeti Anket' i laboratuvarın web sayfasında yayınlanmış olup aynı zamanda müşterilere faks, kargo, e-posta yoluyla gönderilmektedir. Müşteri tarafından değerlendirmeleri yapıldıktan sonra aynı yolla toplanmaktadır.

Yine müşteri ile yüz yüze yapılan görüşmeler esnasında da anketler yapılmaktadır.

**6.3.3.** Bu anket toplamda 9 soru olup her soru kendi içinde 1'den 10'a kadar derecelendirilmiştir. Çizelgede 1 Zayıfı, 10 Mükemmeli göstermektedir.


Buna göre;

90-70 puan arası "İYİ"

69-50 arası "ORTA"

49 ve altı "KÖTÜ/ŞİKAYET VAR"


Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	7 / 8

olarak değerlendirilir.

Bir yıllık dönem sonunda yapılan değerlendirmeler sonucunda, katılımcıların memnuniyet ve şikâyetlerini soru bazında da değerlendirilir. Şikâyetçi olunan konular takip edilerek ilgili kişilerin ve birimlerin çalışmaları ile sonuçlandırılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü

	Doküman Adı	Doküman No	PR.12
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	29.06.2021
		Revizyon No	01
		Sayfa No	8 / 8

### REVİZYON İZLEME TABLOSU

No	Nedeni	Tarihi	Onaylayan
00	ISO 17025:2017 Geçiş Revizyonu	01.08.2019	Kalite Kontrol Müdürü
01	Gözetim denetimi madde 6.2 şikayet süreci	29.06.2021	Kalite Kontrol Müdürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Analiz ve Kalite Kontrol Uzmanı	Analiz ve Kalite Kontrol Yöneticisi	Kalite Kontrol Müdürü