

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO/IEC 17025 Standardı kapsamında gerçekleştirilen deney hizmetlerinde müşterilerden gelen talep, istek, itiraz ve şikâyetlerin alınması, gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine uygun olarak değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteri memnuniyet derecesinin ölçülmesi için yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Tüm Laboratuvar Yönetim Sistemi Faaliyetlerini kapsar

3. SORUMLULAR

Tüm laboratuvar personeli birlikte sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan laboratuvarımıza, hizmet kalitesi, verilen hizmet süresi, laboratuvar personeli, v.b konulardaki cevap verilmesi beklentisi ile gelen memnuniyetsizlik ifadesidir.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesidir

İtiraz: Deney sonuçlarının veya uygunluk beyanının yeniden değerlendirilmesi talebi

İstek: Deney hizmetlerinde müşteri tarafından yapılan taleplerin ifadesidir

5. UYGULAMA

5.1.Şikâyet ve itirazın ele alınması, değerlendirmesi

5.1.1.Müşteri şikâyet ve itirazlarının ele alınması prosesinin,talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirliği; bu prosedürün bir parçası olan Şikâyet ve İtiraz prosesinin web sayfamızda yayınlaması ile sağlanır. Müşterilerin gerektiğinde şikâyet, itiraz ve isteklerinin yazılı olarak iletebilmeleri için FR-05.02 Müşteri Şikâyet İtiraz ve istek Takip Formu ve FR-05.02 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu web sayfamızda yayımlanmıştır. İlgili formlara <https://www.yildizpolietilen.com/musteri-sikayet-sureci> linkinden ulaşılabilir.

5.1.2.Deney Faaliyetleri ile ilgili meydana gelebilecek her türlü şikâyet, itiraz ve istek Telefon, faks, e-posta veya yüz yüze görüşmeler sırasında sözlü ya da yazılı olarak yapılabilir. FR-05.02 Müşteri Memnuniyet Anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikâyet olarak değerlendirilir.

5.1.3.Müşterilerden gelen şikâyet, itiraz, istekleri alan kişi tarafından FR-05.01 Müşteri Şikâyet İtiraz ve istek Formu doldurulur ve form Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi, şikâyet, itiraz, istekleri FR-05.01 Müşteri Şikâyet İtiraz ve istek Formu'na kaydeder ve şikâyet veya itirazı bildirene "gelen şikâyet veya itirazın laboratuvarımızca değerlendirmeye alındığını", şikâyet veya itiraz sözlü gelmişse sözlü, yazılı gelmişse yazılı olarak iletilir. Kalite Yöneticisi FR-05.01 Formlarının takibini FR-05.02 Müşteri Şikâyet İtiraz ve istek Takip Formuna kaydederek takibe alır.

5.1.4.Gelen talep şikâyet ise, kalite yöneticisi şikâyet konusunun hangi laboratuvar faaliyetiyle ilgili olduğunu tespit eder. Şikâyetin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığının tespiti için kalite yöneticisi ve şikâyetin ilgili olduğu düşünülen birim sorumlusu tarafından ön değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonuçları FR-05.01 Müşteri Şikâyet İtiraz ve istek Formu'na kaydedilir.

5.1.5.Ön değerlendirme sonrasında şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile alakalı olmadığı tespit edilir ise Kalite Yöneticisi alınan şikâyetin Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmadığını gerekçeleri ile şikâyetçiye bildirir ve kayıtları muhafaza eder.

HAZIRLAYAN
ABDULLAH DEMİR

ONAYLAYAN
ABDULREZZAK YILDIZ



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR-05
Yayın Tarihi:30.05.2022
Revizyon Tarihi:27.05.2024
Revizyon No: 01
Sayfa: 2 / 4

5.1.6.Ön değerlendirme sonrasında şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile alakalı olduğu tespit edilirse. FR.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Gerekli ise Düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet gerekli değilse başlatılmama gerekçesi, Düzeltici faaliyet başlatılırsa düzeltici faaliyet sonucu,şikâyet ve itirazı bildirene iletilir. Tüm süreçler kayıt altına alınır.

5.2.Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

5.2.1.Yıl içerisinde tüm müşterilere gönderilip geri dönüş yapılan FR-05.03 Müşteri Memnuniyet Anketi ile yüz yüze görüşmeler sırasında elde edilen olumlu ya da olumsuz müşteri geri bildirimleri yardımı ile takvim yılı sonunda ölçülerek Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Sonuçlar yazılı olarak Genel Müdüre iletilir. Anket formlarında yer alan görüş ve öneriler sistemin sürekli geliştirilmesinde veri olarak kullanılır. Genel Müdür tarafından gerekli görülen durumlarda aksiyon planı hazırlanarak, düzeltici faaliyet ve/veya iyileştirme çalışmaları yapılabilir.

5.2.2.Yıllık Müşteri Memnuniyet anketlerinde gerekçesi belirtilmediği takdirde, sorulara 5-6 (Orta), 3-4 (Kötü) ve 1-2(Çok Kötü) şeklinde puan verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için müşteri ile yazılı veya sözlü olarak iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veya iyileştirme önerileri araştırılır. Gerekli Görüldüğü durumda FR.09 Düzeltici Faaliyet prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Müşteri ile iletişim yazışmaları veya sözlü iletişime geçilmiş görüşülen konular yazıya aktararak oluşturulan kayıtlar anket ile birlikte kalite yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.3 Müşteriler tarafından Laboratuvarımıza yapılan Ziyaretler

5.3.1. Yıldız polietilen Laboratuvarı diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansını yerinde görmek veya kendisine ait numunelere ait deneyleri izlemek hususunda müşterileri ile iş birliği yapar.

5.3.2. Bu durumda Laboratuvar sorumlusu tarafından randevu verilerek talep karşılanır ve ilgili tüm personel bilgilendirilir. Müşteri ziyaretinden önce gerekli düzenlemelerin yapılması gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde diğer müşterilere ait deney sonuçlarının, deney numunelerinin ve laboratuvara özel gizlilik arz eden bilgilerin görülmemesi için gerek önlemlerin alınması Laboratuvar sorumlusunun sorumluluğundadır.

5.3.3 Ziyarete bulunan müşteriye FR-05.04 Ziyaretçi Formu doldurtulur ve kalite yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.3.4 Talep etmesi halinde numunelerine yapılan deneyler, ölçme cihazları vb. teknik konularda gerekli her türlü bilgi laboratuvar sorumlusu tarafından verilir

5.4. Gizlilik

Müşteriye ait tüm bilgiler (sözleşme, deney sonuçları, numuneye ait bilgiler, v.s) laboratuvarımızca gizli tutulmaktadır. Laboratuvarımız gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kıldığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda Laboratuvar Müdürü tarafından mail yoluyla gerekçesiyle birlikte haberdar edilir.

Kanuni durumlar, dış denetimler gibi durumlarda müşteriden veya üçüncü taraflardan izin almadan bu bilgiler paylaşılabilir. Bu durum müşteri ile yapılan sözleşmede ifade edilmiştir.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği PR-02Kayıtların kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir. Kayıtlar kalite yöneticisi tarafından muhafaza edilir

HAZIRLAYAN
ABDULLAH DEMİR

ONAYLAYAN
ABDULREZZAK YILDIZ

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

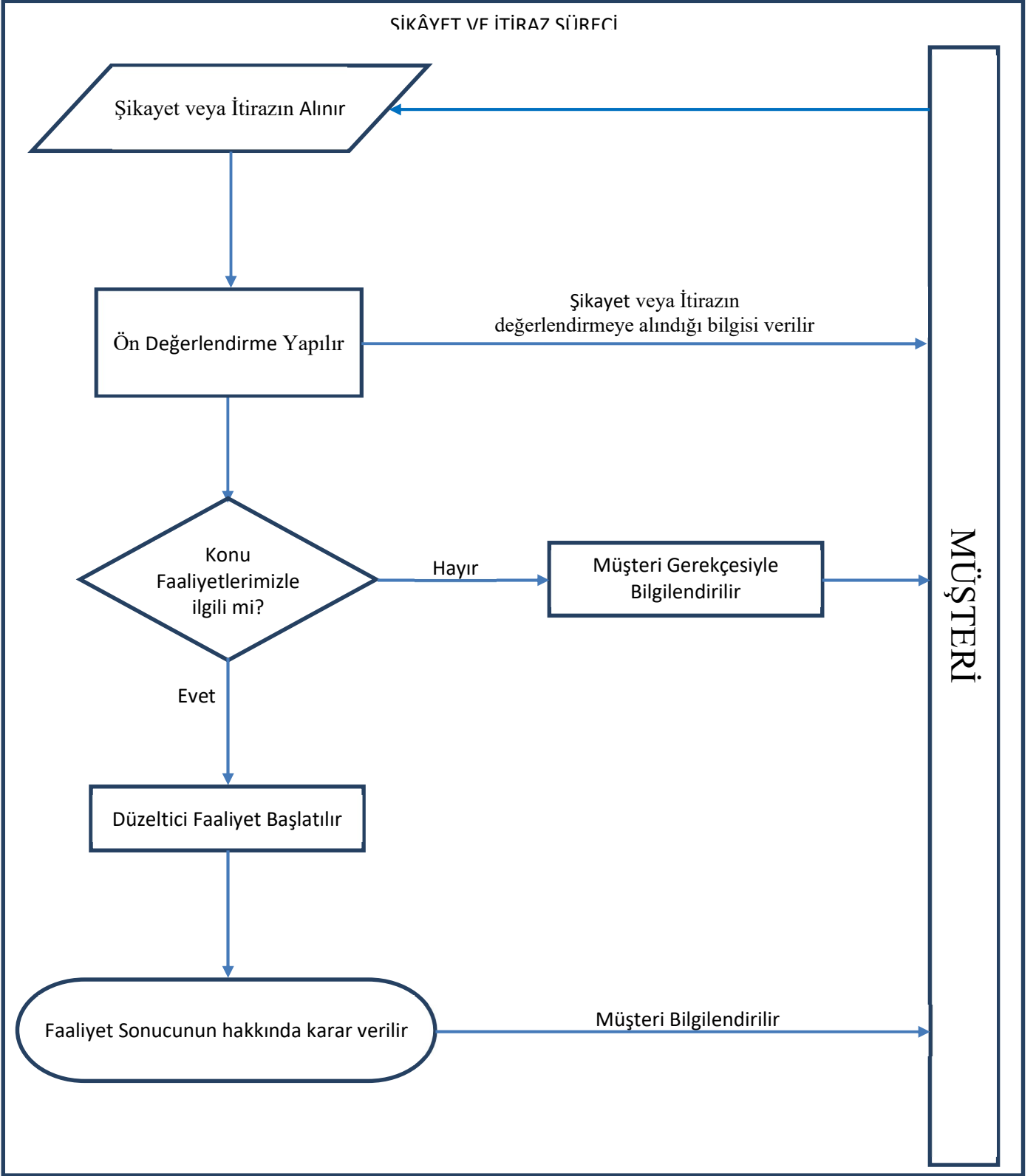
- FR-05.01 Müşteri Şikâyet İtiraz ve İstek Formu
- FR-05.02 Müşteri Şikâyet İtiraz ve İstek Takip Formu
- FR-05.03 Müşteri Memnuniyet Anketi
- FR-05.04 Ziyaretçi Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	30.05.2022	İlk yayın
01	27.05.2024	5.1.1 maddesine "Müşteri Şikâyet İtiraz ve İstek Formuna erişimin nasıl olacağı" tanımlanmıştır. 5.4 maddesi eklenmiştir

HAZIRLAYAN
ABDULLAH DEMİR

ONAYLAYAN
ABDULREZZAK YILDIZ



HAZIRLAYAN
ABDULLAH DEMİR

ONAYLAYAN
ABDULREZZAK YILDIZ