	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 1 / 10	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; laboratuvar tarafından sunulan ölçüm ve analiz hizmetlerine ilişkin müşteri memnuniyetinin izlenmesini, müşterilerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesini ve müşteri şikâyetlerinin etkin şekilde ele alınarak çözümlenmesini sağlamaktır.

Ayrıca müşteri bilgilerinin gizliliğinin korunması, müşteri ile iş birliği içinde hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır.

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardının 7.9 Şikayetler maddesi kapsamında hazırlanmıştır.


2. KAPSAM

Bu prosedür; laboratuvar tarafından sunulan ölçüm ve analiz hizmetlerine ilişkin müşteri memnuniyetinin izlenmesi, müşterilerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi, müşteri şikâyetlerinin alınması, kayıt altına alınması, incelenmesi, sonuçlandırılması ve ilgili kayıtların muhafaza edilmesi süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Laboratuvar Yöneticisi, müşterinin laboratuvarı ziyaret talebine istinaden planlamayı yapmaktan, müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşteri anket sonuçlarının kalite yöneticisi ve Kalite Sorumlusu ile birlikte değerlendirilmesinden, bir uygunsuzluğun DF gerektirip gerektirmediğine karar vermektten, DF uygulamalarından, müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesinden ve çözüm bulmaktan ve bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

3.2. Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşterileri yapılan anketler konusunda bilgilendirmekten, anketleri yapmaktan, laboratuvar yöneticisi ile birlikte müşteri anket sonuçlarının değerlendirilmesinden ve Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu şikayet kayıtlarını tutmak, şikayetlerin değerlendirilmesinden, düzeltici faaliyetlerinden ve müşteriye hizmet ve

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 2 / 10	

şikayet prosedürü uygulamaları ile ilgili tüm kayıtların tutulmasından ve talep eden her türlü ilgili tarafla bu prosedürü paylaşmaktan sorumludur.

3.3. Ölçüm Sorumlusu/Ölçüm Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.4. Deney Sorumlusu/Deney Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.5. Numune Kabul Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

3.6. Raportör/Satış Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

4. TANIMLAR

4.1 Şikâyet

Herhangi bir kişi veya kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri, hizmetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği ve cevaplandırılması veya çözülmesi beklenen memnuniyetsizlik durumudur.

4.2 Müşteri

Laboratuvarın sunduğu ölçüm, analiz veya numune alma hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişidir.


4.3 Müşteri Memnuniyeti

Laboratuvar tarafından sunulan hizmetlerin müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama derecesinin değerlendirilmesidir.

4.4 Geri Bildirim

KONTROLLÜ KULLANIM


Hüsnü ÇAKMAK


Burcu ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 3 / 10	

Laboratuvar hizmetleri hakkında müşteriler tarafından iletilen olumlu veya olumsuz görüş, öneri veya değerlendirmelerdir.

4.5 Düzeltici Faaliyet (DF)

Tespit edilen uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

4.6 Şikâyet Yönetimi

Müşterilerden gelen şikâyetlerin alınması, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye geri bildirim yapılması sürecidir.

5. UYGULAMALAR

5.1 Müşteri Ziyaretleri

Müşterilerin laboratuvarı ziyaret talepleri Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve uygun bulunması halinde onaylanır. Ziyaretler sırasında diğer müşterilere ait bilgi, numune ve çalışmaların gizliliği korunur. Müşterilerin yalnızca kendi çalışmalarına ilişkin faaliyetleri gözlemlemesine izin verilir.

Müşteri ziyaretleri aşağıdaki amaçlarla gerçekleştirilebilir:

Müşterinin laboratuvar personeli ile tanışarak teknik yeterlilik hakkında bilgi edinmesi

Laboratuvarda yürütülen ölçüm ve analiz faaliyetlerinin gözlemlenmesi

Müşteriye ait işin yürütülme sürecinin izlenmesi

Doğrulama amacıyla gerçekleştirilen numune hazırlama ve gönderim işlemlerinin gözlemlenmesi

Ziyaret tarihi ve müşteriye refakat edecek personel Laboratuvar Yöneticisi tarafından belirlenir.

5.2 Ziyaret Sırasında Refakat

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 4 / 10	

Laboratuvarı ziyaret eden müşteri veya müşteri temsilcisine yetkilendirilmiş bir laboratuvar personeli refakat eder.

Refakat eden personel;

Müşterinin yalnızca kendi işi ile ilgili faaliyetleri gözlemlemesini sağlar,

Gerekli teknik bilgilendirmeleri yapar,

Gizlilik ve tarafsızlık ilkelerinin korunmasını temin eder.

Bu uygulama ile müşteri taleplerinin doğru anlaşılması, faaliyetlerin şeffaf şekilde izlenmesi ve müşteri ile iş birliğinin güçlendirilmesi hedeflenir.

5.3 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi

Laboratuvarın müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek temel hedeflerinden biridir. Bu kapsamda müşteri memnuniyeti, Kalite Yöneticisi / Kalite Sorumlusu sorumluluğunda düzenli olarak izlenir.

Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla FR.15 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu kullanılır. Anket kapsamında; iletişim, hizmet kalitesi, memnuniyet düzeyi ve müşteri deneyimleri değerlendirilir.

Anketler müşterilere elektronik ortamda (e-posta / Google Form) iletilir ve elde edilen sonuçlar Kalite Yöneticisi / Kalite Sorumlusu tarafından analiz edilerek kayıt altına alınır ve Laboratuvar Yöneticisi ile paylaşılır.

Elde edilen veriler doğrultusunda memnuniyet düzeyi değerlendirilir, gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanır ve sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.4 Memnuniyetsizlik Durumlarının Değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyet anketleri sonucunda 1, 2 veya 3 puan olarak değerlendirilen geri bildirimler memnuniyetsizlik olarak kabul edilir ve öncelikli olarak ele alınır.

Hüsnü ÇAKMAK

BURCU ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 5 / 10	

Bu kapsamda, ilgili müşteriden memnuniyetsizliğe ilişkin detaylı bilgi en geç 10 gün içerisinde talep edilir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda yaşanan durum analiz edilir ve müşteri geri bildirimleri dikkatle değerlendirilir.

Gelen geri bildirimden ardından Laboratuvar Yönetimi tarafından gerekli inceleme başlatılır ve Laboratuvar Yöneticisi başkanlığında ilgili personelin katılımıyla değerlendirme toplantısı gerçekleştirilir. Bu toplantı sonucunda, durumun niteliğine göre PR.17 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Tespit edilen uygunsuzluğun düzeltici faaliyet gerektirmesi durumunda, Laboratuvar Yöneticisi ile Kalite Yöneticisi / Kalite Sorumlusu tarafından kök sebep analizi yapılır ve PR.02 Düzeltici Faaliyet Prosedürü kapsamında gerekli faaliyetler başlatılır.

Yapılan değerlendirme ve gerçekleştirilen faaliyetler hakkında, ilgili müşteriye anket katılım tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde yazılı geri bildirim yapılır.

Hizmet bedeline ilişkin memnuniyetsizlik geri bildirimleri, teklif aşamasında müşteriye sunulmuş ve müşteri tarafından onaylanmış olması durumunda, anket değerlendirmesi kapsamında uygunsuzluk olarak ele alınmaz. Bununla birlikte, bu geri bildirimler yıl sonu değerlendirmelerinde analiz edilerek fiyatlandırma politikalarının gözden geçirilmesinde dikkate alınır.

6. ŞİKAYETLER

6.1 Şikayetlerin Alınması ve Kayıt Altına Alınması

Müşteriler, Müşteriye Hizmet ve Şikayet Prosedürüne laboratuvarın internet sayfası üzerinden erişebilir ve bu prosedür doğrultusunda şikayetlerini sözlü veya yazılı olarak iletebilir.

Şikayet veya görüş bildirmek isteyen müşteriler, FR.17 Müşteri Şikayet/Görüş Formunu doldurarak laboratuvara iletir. İlgili forma internet sitesi üzerinden erişim sağlanabilir ve e-posta yoluyla da paylaşım yapılabilir.

Telefon ile sözlü olarak iletilen şikayetlerde, müşteri Kalite Yöneticisi / Kalite Sorumlusuna yönlendirilir. Sözlü olarak alınan şikayetler, Kalite Yöneticisi / Kalite


Hüseyin ÇAKMAK


Burcu ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 6 / 10	

Sorumlusu tarafından FR.17 Müşteri Şikayet/Görüş Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

Laboratuvara yazılı veya sözlü olarak iletilen tüm şikayetlerin takibi, FR.21 Müşteri Şikayetleri Takip Formu üzerinden gerçekleştirilir ve süreç izlenebilir şekilde yönetilir.

6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Müşterilerden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi Laboratuvar Yöneticisinin sorumluluğundadır.

Laboratuvar Yöneticisi, şikayeti alındığı tarihten itibaren en geç 7 iş günü içerisinde değerlendirir ve tarafsızlığın sağlanması amacıyla, şikayete konu olan faaliyetlerde yer almayan personeli görevlendirir.

Yapılan değerlendirme sonucunda, şikayetin laboratuvar faaliyetlerinden (teknik süreçler, personel davranışları, fiyatlandırma vb.) kaynaklanması durumunda gerekli incelemeler gerçekleştirilir ve uygun aksiyonlar belirlenir.

Değerlendirme sonucunda alınan kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetler, müşterinin şikayetini ilettiği tarihten itibaren en geç 30 gün içerisinde yazılı olarak müşteriye bildirilir.

6.3 Teknik Faaliyetlere İlişkin Şikayetlerin Yönetimi

Müşterinin ölçüm ve analiz faaliyetlerine ilişkin şikayette bulunması durumunda, Laboratuvar Yöneticisi tarafından gerekli teknik inceleme yapılır.

İnceleme sonucunda belirlenen çözüm önerileri, müşteri ile yapılan görüşmeler doğrultusunda değerlendirilir ve mutabık kalınan çözüm yolu belirlenir.


Belirlenen çözüm ve yapılan işlemler, müşterinin şikayetini ilettiği tarihten itibaren en geç 30 gün içerisinde yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Müşterinin sunulan çözümü kabul etmesi durumunda, ilgili yazılı bildirim müşteri tarafından onaylanarak laboratuvara iletilir ve süreç kayıt altına alınarak kapatılır.

6.3.1 Ölçüm, Analiz ve Rapor Sonuçlarına İlişkin İtirazların Değerlendirilmesi


Hüseyin ÇAKMAK


Burcu ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 7 / 10	

Müşterinin, laboratuvarın hizmet kapsamı dahilinde gerçekleştirilen ölçüm ve/veya analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda aşağıdaki süreç izlenir. Bu kapsam dışında kalan şikayetler Laboratuvar Yöneticisi tarafından ayrıca değerlendirilir.

• Ölçüm Sonuçlarına İtiraz

Ölçüm sonuçlarına ilişkin itiraz durumunda, ilgili ölçüm koşulları ve kayıtlar değerlendirilir. Gerekli görülmesi halinde ölçüm, farklı personel tarafından yeniden gerçekleştirilir. Tekrarlanan ölçüme ilişkin ücretlendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

• Analiz Sonuçlarına İtiraz

Analiz sonuçlarına ilişkin itirazlarda öncelikle kalite kontrol verileri ve hesaplamalar gözden geçirilir. Hatalı bir durum tespit edilmesi halinde analiz tekrarı yapılır.

İtirazın, numune saklama süresi içerisinde yapılmış olması ve yeterli numunenin bulunması halinde analiz, farklı personel tarafından tekrar edilir. Analiz tekrarı için ücretlendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından belirlenir.

Numune saklama süresi dolmuş analizlere ilişkin şikayetlerde değerlendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılır.

• Raporlama İtirazları

Raporlara ilişkin itirazlarda, laboratuvar kaynaklı maddi hata bulunması durumunda rapor ücretsiz olarak revize edilir.

Ancak revizyonun müşteri kaynaklı olması (eksik evrak, geç bildirim vb.) durumunda ilgili işlem ücretlendirilir.


• Faturalandırma İtirazları

Faturalandırmaya ilişkin itirazlarda, teklif ve onaylanan bedeller kontrol edilir. Farklılık tespit edilmesi durumunda gerekli düzeltmeler yapılır.

• Teklif İtirazları


Hüsnü ÇAKMAK


Burcu ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 8 / 10	

Teklifeye ilişkin itirazlarda müşterinin sunduğu bilgi ve belgeler incelenir. Uygunsuzluk laboratuvar kaynaklı ise müşteri ile mutabık kalınarak teklif revize edilir. Ücretlendirme durumu Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Yukarıda belirtilen süreçler sonucunda müşteri itirazının devam etmesi halinde, müşterinin yazılı onayı alınarak bağımsız bir akredite laboratuvar ile birlikte ölçüm veya analiz tekrarı gerçekleştirilebilir.

Bu durumda:

Sonuçların her iki laboratuvarın ölçüm belirsizliği sınırları içerisinde uyumlu olması halinde, yapılan masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Sonuçlarda laboratuvar kaynaklı hata tespit edilmesi durumunda, tüm maliyetler laboratuvar tarafından karşılanır.

6.4 Sonuç Uyuşmazlıklarının Değerlendirilmesi

Yapılan analiz veya ölçüm sonuçlarının uyumsuz (çakışmayan) olması durumunda, PR.17 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Tespit edilen uygunsuzluğun düzeltici faaliyet gerektirmesi halinde, kök sebep analizi gerçekleştirilir. Sebep analizi sonucunda uygun düzeltici faaliyetler belirlenir ve PR.02 Düzeltici Faaliyet Prosedürü kapsamında uygulanır ve takip edilir.

6.5 Kayıtların Muhafazası

Müşteri ile ilgili gerçekleştirilen tüm hizmetlere ve şikayet süreçlerine ait kayıtlar, PR.07 Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne uygun olarak Kalite Yöneticisi / Kalite Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır ve muhafaza edilir.


Bu kayıtların gizliliği, bütünlüğü ve izlenebilirliği sağlanır; yetkisiz erişimlere karşı gerekli önlemler alınır.

7. DÖKÜMANIN BULUNDUĞU KİŞİLER

Laboratuvar Yöneticisi


Hüsnü ÇAKMAK


Burcu ERGENE

 HALIÇ İŞ HİJYENİ LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 21.07.2025	Rev. No: Rev.00
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: İlk Yayın
		Sayfa 9 / 10	

Ölçüm Sorumlusu

Deney Sorumlusu

Deney Personeli

Ölçüm Personeli

Numune Kabul Personeli

Raportör

Kalite Yöneticisi

Satış Sorumlusu

Kalite Sorumlusu

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

FR.15 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

FR.17 Müşteri Şikayet/Görüş Formu

FR.21 Müşteri Şikayetleri Takip Formu

PR.17 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

FR.18 Uygunsuzluk Formu

PR.02 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

FR.04 DF İstek Formu

LS.01 DF Takip Listesi

PR.07 Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne

9. REVİZYON DURUMU

Rev No	Yayın Tarihi	Revizyonun Yapıldığı	Revizyonu	Açıklama
--------	--------------	-------------------------	-----------	----------

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi

KONTROLLÜ KAYIT

BURCU ERGENE



HALIÇ İŞ HİJYENİ
LABORATUVARI

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET
PROSEDÜRÜ

İlk Yayın:
21.07.2025

Rev. No:
Rev.00

Dok. Kodu:
PR.23

Rev Tarihi:
İlk Yayın

Sayfa 10 / 10

		Bölüm/ Sayfa	Yapan	
00	21.07.2025	-	Hüsne ÇAKMAK	İlk Yayın

KONTROLLÜ K...

Hüsne ÇAKMAK

Burcu ERGENE

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi